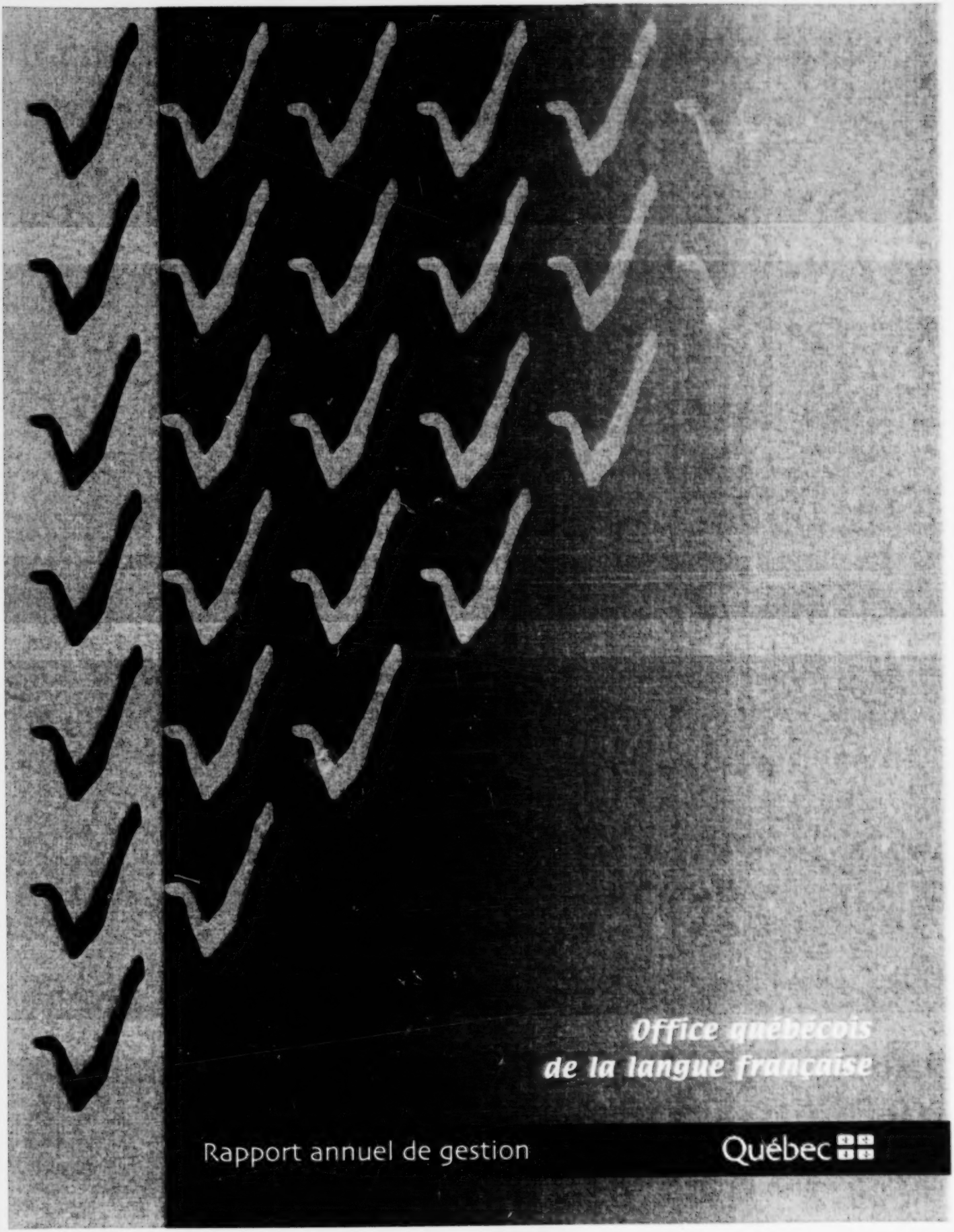


Office québécois de la langue française

Rapport annuel de gestion

Québec

Rapport annuel de gestion
2002-2003

Office québécois de la langue française

Québec

2007-03916/

Le contenu de cette publication a été rédigé
par l'Office québécois de la langue française.

Cette édition a été produite par
l'Office québécois de la langue française
125, rue Sherbrooke Ouest
Montréal (Québec) H2X 1X4
Téléphone : (514) 873-6565
(sans frais) : 1 888 873-6202
Télécopieur : (514) 873-3488
Site Web : www.oqlf.gouv.qc.ca
Courriel : **info@oqlf.gouv.qc.ca**

Dépôt légal - 2003
Bibliothèque nationale du Québec
ISBN : 2-550-41175-7
ISSN : 1708-2455

© Gouvernement du Québec

Québec, juin 2003

Monsieur Michel Bissonnet
Président de l'Assemblée nationale
Hôtel du parlement
Québec (Québec) G1A 1A4

Monsieur le Président,

J'ai l'honneur de vous présenter le rapport annuel de gestion de l'Office québécois de la langue française pour la période comprise entre le 1er avril 2002 et le 31 mars 2003.

Veuillez agréer, Monsieur le Président, l'expression de ma haute considération.

La ministre de la Culture
et des Communications,

Line BEAUCHAMP

Montréal, juin 2003

Madame Line Beauchamp
Ministre de la Culture et des Communications
225, Grande Allée Est, Bloc 1A
Québec (Québec) G1R 5G5

Madame la Ministre,

Conformément à la Loi sur l'administration publique, j'ai l'honneur de vous présenter le rapport annuel de gestion de l'Office québécois de la langue française pour la période comprise entre le 1er avril 2002 et le 31 mars 2003.

Veuillez agréer, Madame la Ministre, l'expression de ma considération très distinguée.

La présidente-directrice générale,

Nicole RENÉ

TABLE DES MATIÈRES

Déclaration de la présidente-directrice générale IX
Rapport de la vérification interne XI
Rapport moral de la présidente-directrice générale XIII

PREMIÈRE PARTIE
L'Office québécois de la langue française

Mission 1
Contextes 2
Mandats, clientèles et axes d'intervention 3
Services, outils et publications 3
Organisation 4
Corps administratif 4
- Direction de la francisation 4
- Direction des services linguistiques 4
- Direction du traitement des plaintes 5
- Direction de l'information et de l'administration 5

Organigramme 6
Ressources humaines 6
- Développement des ressources humaines 7
- Dotation et mobilité 8
- Renouvellement des effectifs et accès à l'égalité 8
- Relève 10
- Programme d'aide aux employés 10
- Éthique et déontologie 10

Ressources financières 11
Ressources matérielles 12
Ressources informationnelles 12
- Technologies de l'information 12
- Ressources documentaires 14

DEUXIÈME PARTIE
Cadre de gestion

Philosophie de gestion 15
- Principes 15
- Éléments constitutifs 16

Déclaration de valeurs 17
Orientations stratégiques 19
Suivi de gestion 20
Évaluation des programmes ainsi que des outils et des services offerts par l'Office 20

TROISIÈME PARTIE

Réalisations de l'Office par rapport aux objectifs du Plan stratégique

Orientation stratégique 1 23
Objectif 1 26
Objectif 2 27
Objectif 3 29
Objectif 4 30
Orientation stratégique 2 32
Objectif 5 32
Objectif 6 33
Objectif 7 35
Objectif 8 36
Objectif 9 38
Objectif 10 38
Objectif 11 39
Objectif 12 40
Objectif 13 41
Orientation stratégique 3 41
Objectif 14 41
Objectif 15 43
Objectif 16 44
Objectif 17 44
Orientation stratégique 4 47
Objectif 18 47
Objectif 19 52

QUATRIÈME PARTIE

Déclaration de services aux citoyens

Réalisations de l'Office québécois de la langue française 53

CINQUIÈME PARTIE

Application des obligations législatives ou gouvernementales

Politique linguistique de l'Office québécois de la langue française 57
Protection des renseignements personnels 58
Politique gouvernementale relative à l'emploi et à la qualité de la langue française dans l'Administration 59
Responsabilité de l'Office en matière de connaissance du français des membres des ordres professionnels 60
Actions réalisées à la suite du rapport du Vérificateur général sur la qualité de l'information sur la performance 61

ANNEXE

Organigramme 63

Déclaration de la présidente-directrice générale

Les informations contenues dans le rapport annuel de gestion relèvent de ma responsabilité. Cette responsabilité porte sur la fiabilité des données contenues dans le rapport et des contrôles afférents.

Le Rapport annuel de gestion 2002-2003 de l'Office québécois de la langue française vise à :

- décrire fidèlement la mission, les mandats, les valeurs et les orientations stratégiques de l'Office québécois de la langue française;
- présenter les objectifs, les indicateurs, les cibles à atteindre et les résultats;
- présenter des données exactes et fiables.

Je déclare donc que les données contenues dans le présent rapport annuel de gestion ainsi que les contrôles afférents à ces données sont fiables et qu'ils correspondent à la situation qui existait le 31 mars 2003.

La présidente-directrice générale,

Nicole RENÉ
Montréal, juin 2003

Rapport de la vérification interne

Madame Nicole René
Présidente-directrice générale
Office québécois de la langue française
125, rue Sherbrooke Ouest
Montréal (Québec)

Madame la Présidente-Directrice générale,

Pour donner suite au mandat de vérification interne qu'a reçu le Service de la recherche et des ressources documentaires de l'Office québécois de la langue française, nous avons confié à M. Jean-Claude Fortin le mandat de valider le contenu du rapport annuel de gestion de l'Office québécois de la langue française pour l'exercice qui s'est terminé le 31 mars 2003. Le travail de validation, qui a pris la forme d'une mission d'examen, visait à nous assurer que les résultats présentés par rapport aux objectifs du Plan stratégique 2001-2004 et à ceux du Plan annuel des dépenses 2002-2003 sont cohérents et corroborés par d'autres sources (par exemple, le tableau de bord et autres documents) et à fournir, le cas échéant, des commentaires aux responsables.

L'analyse de M. Jean-Claude Fortin nous permet de conclure que les résultats présentés dans le Rapport annuel de gestion 2002-2003 de l'Office ainsi que les explications connexes nous paraissent plausibles.

Veuillez agréer, Madame la Présidente-Directrice générale, nos salutations distinguées.

Le chef du Service de la recherche et des ressources documentaires
et responsable de la vérification interne,

Pierre BOUCHARD
Montréal, juin 2003

Rapport moral de la présidente-directrice générale

L'exercice 2002-2003 a été marqué par l'entrée en vigueur, le 1er octobre 2002, de la Loi modifiant la Charte de la langue française (projet de loi no 104). Cette loi a grandement modifié le partage des responsabilités et des ressources confiées aux organismes responsables de l'application de la Charte. Le nouvel Office québécois de la langue française est issu de la fusion des effectifs et des mandats relevant de l'Office de la langue française, de la Commission de protection de la langue française et d'une partie du Conseil de la langue française. La mission de ce nouvel Office est précisée dans la première partie de ce rapport.

Les dernières modifications apportées à la Charte ont eu une incidence sur l'organisation de l'Office. Deux nouveaux mandats, le traitement des plaintes et le suivi de la situation linguistique, ont été confiés à l'Office québécois de la langue française qui a institué deux comités présidés chacun par une personne membre de l'Office québécois de la langue française : le Comité d'officialisation linguistique et le Comité de suivi de la situation linguistique.

L'Office étant maintenant responsable d'assurer le respect de la loi, le mandat de traiter toutes les plaintes reçues pour non-respect de cette loi a été confié à la nouvelle Direction du traitement des plaintes. S'inspirant de la procédure établie par l'ancienne Commission de protection de la langue française, la nouvelle Direction a, depuis sa création, revu ses processus de travail de manière à réduire le délai de traitement des plaintes, à simplifier les processus et à responsabiliser le personnel. Au cours de cet exercice, l'Office a réussi à améliorer de façon notable l'objectif qui lui avait été fixé de traiter 60 % des plaintes reçues en moins de 6 mois.

Quant au mandat relatif au suivi de la situation linguistique, il a nécessité une réorientation des travaux de recherche et d'évaluation. D'abord, il a fallu déterminer l'ampleur des travaux à faire avant d'arriver à une planification devant conduire à la production d'un bilan d'ici cinq ans. Cette opération nous a conduits, il va sans dire, à prendre conscience du fait que l'Office ne pouvait mener ce mandat seul et à souhaiter que s'y associent des partenaires de différents horizons, soit l'Administration, le milieu universitaire ou autre, et que soit augmenté son budget de recherche.

Le *Grand dictionnaire terminologique* (GDT), produit vedette de l'Office québécois de la langue française diffusé gratuitement dans Internet, n'a cessé de croître en notoriété, le nombre de recherches passant de 17 800 000 en 2001 à 35 900 000 en 2002. Depuis mars dernier, la gestion du système permettant la diffusion et l'utilisation du GDT, qui était assurée par la firme Convera, a été prise en charge par l'Office qui l'a intégrée à ses activités de manière à maintenir la diffusion gratuite dans Internet. Beaucoup d'efforts ont été entrepris pour que ce passage

se fasse en douceur. Nous avons profité de cette occasion pour développer un nouveau système permettant d'optimiser l'utilisation du *Grand dictionnaire terminologique* (GDT), dans la langue de son choix, même si, pour l'instant, cette banque potentiellement multilingue ne contient que des termes français et anglais. L'ajout de termes en d'autres langues ne saurait cependant tarder. Nous sommes particulièrement fiers du travail réalisé par notre équipe de développement qui a réussi à mettre le nouveau GDT en ligne, à la date prévue, en respectant les budgets impartis.

Au cours de l'année 2002-2003, l'Office a offert un service d'assistance terminologique (@ssisterme) gratuit, en complément au *Grand dictionnaire terminologique*. Ainsi, les internautes québécois qui ne trouvaient pas l'équivalent français ou la définition d'un terme anglais spécialisé dans le GDT pouvaient avoir recours à @ssisterme. Ils recevaient, dans les cinq jours ouvrables, une réponse sous forme de fiche terminologique non personnalisée, qui était ensuite versée dans le GDT. Le nombre de demandes a rapidement dépassé toutes nos prévisions, et nous avons dû revoir notre offre de service pour la prochaine année. Compte tenu du manque de ressources et du mandat qui nous est confié par l'article 159 de la Charte de la langue française, c'est à regret que nous devrons limiter l'accès au service @ssisterme aux journalistes du Québec, aux représentants d'entreprises assujetties au processus de francisation et aux employés de l'Administration. Nous invitons tout de même les autres internautes à nous transmettre des suggestions et des commentaires visant à enrichir le contenu du *Grand dictionnaire terminologique*.

En plus des efforts consentis pour assurer le bon fonctionnement du GDT et d' @ssisterme, l'Office a continué à travailler au développement de la Banque de dépannage linguistique (BDL), qui a été conçue dans une perspective de correction et d'enrichissement de la langue française écrite et parlée et qui est offerte dans Internet depuis le 22 mars 2002. La BDL a connu un très grand succès au cours de sa première année d'existence. En effet, entre le 1er juin 2002 et le 31 mars 2003, les internautes l'ont consultée à plus de 120 000 reprises pour obtenir des réponses à leurs questions sur la grammaire, la syntaxe, le vocabulaire, l'orthographe, la typographie, la ponctuation, les sigles, les symboles et abréviations ainsi que sur les noms propres et la prononciation. Mentionnons que le contenu, qui se limitait à quelque 200 articles de fond lors du lancement, a été enrichi de 900 nouveaux articles au cours de l'exercice. La BDL nous permettra assurément d'étendre notre action et de mieux répondre à une demande constante des Québécois et Québécoises pour des produits linguistiques de qualité.

La réflexion amorcée depuis un certain nombre d'années sur la norme linguistique du français à promouvoir au Québec s'est poursuivie au cours de l'exercice. Le colloque sur *La variation dans la langue standard*, organisé en collaboration avec l'Université Laval dans le cadre du 70e congrès de l'ACFAS, a permis

à une centaine de spécialistes de se pencher sur la question de la variation linguistique, plus particulièrement la variation sociale et la variation géographique, en rapport avec la norme que l'on peut observer dans chaque région ou pays francophone. Il en est ressorti plusieurs points de vue différents, et deux grandes questions demeurent sans réponse : « De quel type de variation doit-on tenir compte? » et « Quel doit être son rapport avec le français standard? ».

Dans ce même contexte, l'Office a poursuivi sa réflexion en regard de l'emprunt, ce qui a entraîné la rédaction du *Guide de traitement des emprunts*, fort attendu, qui se veut une mise à jour de l'*Énoncé d'une politique relative à l'emprunt de formes linguistiques étrangères* de 1980. Ce document, qui constitue une prise de position nouvelle et déterminante pour l'aménagement linguistique au Québec, invite, par ses principes de base et ses critères d'analyse, à réagir positivement à l'emprunt en tirant parti de toutes les ressources lexicales du français pour donner à la collectivité québécoise les moyens de s'exprimer et de communiquer dans sa langue. L'Office se dote ainsi d'un nouvel outil qui permettra d'harmoniser les choix et le traitement des emprunts dans *Le grand dictionnaire terminologique*.

Les travaux visant à assurer une place encore plus grande au français au travail et dans la population en général ont quant à eux produit des résultats dignes de mention. Ainsi, le nombre d'entreprises certifiées a connu une augmentation de 8 % (276 entreprises); les entreprises actives, dont la situation n'était pas régularisée au 31 mars 2002 et dont le programme était en application depuis plus de 10 ans, ont régularisé leur situation dans une proportion de 50 % (75 entreprises); et 31 % des organismes (82 organismes), qui étaient en évaluation au début de l'exercice, ont fait progresser la conformité. Ces résultats marquants, qui dépassent les objectifs fixés en début d'exercice, doivent cependant être relativisés. Les efforts de francisation sont encore loin d'être terminés : différents facteurs, y compris le niveau d'activité économique, ont fait en sorte que le nombre d'entreprises inscrites à l'Office a connu une croissance exceptionnelle au cours des dernières années. Ainsi, de 1998-1999 à 2002-2003, 1764 nouvelles entreprises ont été inscrites à l'Office, soit une moyenne de 353 par année; alors qu'au cours des cinq années précédentes, ce nombre n'avait été que de 964, soit une moyenne de 193 par année. De plus, depuis 1998, la loi oblige les quelque 3 500 entreprises déjà certifiées à faire rapport sur la situation du français. La gestion de ces dossiers constitue une tâche supplémentaire pour les conseillères et conseillers en francisation.

En outre, il faut ajouter que les données du recensement relatif à la langue de travail nous interpellent. En effet, on constate que 47 % des travailleurs immigrants du Québec affirment utiliser le plus souvent l'anglais au travail, que 52 % des travailleurs francophones de Montréal utilisent l'anglais au travail, dont 16 % l'utilisent le plus souvent. Ces travailleurs étant concentrés dans la région de Montréal, on peut ainsi mesurer la pression exercée par l'anglais et constater que le français n'y est pas encore la langue commune. Ces données traduisent une

situation qui peut devenir préoccupante, surtout si, dans un contexte d'ouverture des marchés, on ne se donne pas les moyens d'assurer aux Québécois et Québécoises le droit de travailler en français.

Constatant que près de 40 % des plaintes qui lui ont été transmises depuis l'an 2000 portaient sur la langue des produits, l'Office a lancé sa deuxième campagne « J'achète en français » au printemps 2003. Cette campagne publicitaire rappelle aux consommateurs québécois que la Charte de la langue française leur garantit le droit d'être servis et informés en français, et qu'ils doivent exiger que les produits soient accompagnés d'étiquettes et de modes d'emploi rédigés dans un français de qualité.

Enfin, soulignons que les besoins financiers de l'Office ne cessent de croître depuis plusieurs années. L'Office québécois de la langue française a besoin de ressources financières et humaines supplémentaires pour assurer le soutien terminolinguistique réclamé par la population, pour maintenir ou faire progresser la francisation dans l'ensemble des entreprises de plus de 50 employés en respectant les délais prescrits , ainsi que pour recueillir les données nécessaires au suivi de la situation linguistique et diffuser les résultats des recherches réalisées dans le cadre de ce mandat, qui vient d'être confié à l'Office.

En terminant, il nous importe de souligner que, pour les réalisations dont nous venons de faire état, nous sommes redevables aux membres du conseil de l'Office de leur dévouement incessant ainsi qu'à l'ensemble du personnel de l'organisme, qui a mis quotidiennement ses compétences au service de la cause du français.

PREMIÈRE PARTIE

Office québécois de la langue française

1.1 Mission

L'Office québécois de la langue française est un organisme d'État dont la mission est tracée par la Charte de la langue française et les règlements qui en guident l'application. Conformément aux dernières modifications apportées à la Charte en octobre 2002, l'Office a pour mission de définir et de conduire la politique québécoise en matière d'officialisation linguistique et de terminologie ainsi que de francisation de l'Administration et des entreprises, d'assurer le respect de la loi, de surveiller l'évolution de la situation linguistique au Québec et d'en faire rapport, au moins tous les cinq ans, au ministre.

En vertu de la Charte, il a la responsabilité de veiller à ce que le français soit la langue normale et habituelle du travail, des communications, du commerce et des affaires dans l'Administration et les entreprises. Il doit aussi prendre toutes les mesures appropriées pour assurer la promotion du français et aider à définir et à élaborer les programmes de francisation prévus par la loi et en suivre l'application. Il peut assister et informer l'Administration, les organismes parapublics, les entreprises, les associations diverses et les personnes physiques en ce qui concerne la correction et l'enrichissement de la langue française parlée et écrite au Québec. Il peut également recevoir des observations et suggestions sur la qualité de la langue française ainsi que sur les difficultés d'application de la loi et en faire rapport au ministre. Il peut établir des politiques afin de baliser l'usage du français ainsi que des programmes de production, de diffusion et d'assistance linguistiques et terminologiques et, sur proposition du Comité d'officialisation linguistique, recommander ou normaliser des termes et expressions et en assurer la diffusion. Enfin, il établit les programmes de recherche nécessaires à l'application de la loi.

Ses autres responsabilités consistent à administrer les examens de français que doivent passer certains candidats ou candidates à l'admission aux ordres professionnels, à exercer sur demande un rôle de médiateur concernant l'exigence de la connaissance d'une langue autre que la langue officielle pour accéder à un emploi ou à un poste [responsabilité qu'il exerce depuis le 18 juin 2001, date de l'entrée en vigueur de la Loi modifiant la Charte de la langue française (L.Q. 2000, ch. 57, sanctionnée le 20 décembre 2000)], à reconnaître les sièges sociaux et les

centres de recherche susceptibles de faire l'objet d'une entente particulière, à approuver les mesures, les critères et les modalités de vérification de la connaissance de la langue officielle pour assurer que les organismes et services reconnus en vertu de l'article 29.1 offrent des services en français. Enfin, l'Office participe, dans le cadre de la coopération internationale, aux travaux de divers organismes internationaux et il gère des ententes de coopération dans les domaines technolinguistique, sociolinguistique, linguistique et terminologique.

1.2 Contextes

Le contexte externe qui influence l'action de l'Office québécois de la langue française a été décrit dans le Plan stratégique 2001-2004 en matière de politique linguistique, qui a été déposé à l'Assemblée nationale en mars 2001. On y explique que depuis 1951, la fraction représentée par le Québec dans la population canadienne n'a cessé de diminuer, passant de 29 % en 1951 à 24 % en 1998. La proportion de personnes parlant français à la maison au Canada a également diminué, passant de 25 % en 1971 à 22 % en 1996. Au Québec, « l'anglais fait directement concurrence au français auprès des allophones. » « Ainsi, malgré l'effet positif des dispositions de la Charte, il importe de ne pas oublier qu'en 1996, encore près de 40 % des allophones ayant fait un transfert linguistique l'avaient fait vers le français, alors que 60 % l'avaient fait vers l'anglais. » « De plus, en matière de langue du travail et d'intégration linguistique des immigrants, d'importants progrès restent à faire, puisque l'usage du français dans le secteur du travail demeure le plus faible par rapport aux autres domaines d'intervention de la Charte. » Les forces dominantes du marché linguistique favorisent l'anglais au détriment du français tant en ce qui concerne le droit des consommateurs de consommer des produits et des services en français que de celui des travailleurs de travailler en français. La société québécoise, particulièrement à Montréal, devient de plus en plus pluraliste et ouverte. Il importe donc que les Québécois et Québécoises de toutes les origines adoptent un français de qualité qui traduit l'identité du peuple québécois et qui sait nommer ses réalités.

Le contexte interne de l'organisme diffère peu de ce que l'on trouve dans le Plan stratégique en matière linguistique 2001-2004, si ce n'est que certaines mesures administratives ont été prises pour assurer la relève du personnel qui quitte l'organisme et pour renouveler l'infrastructure informatique nécessaire au suivi de la francisation. Il faut également noter les mesures prises pour assurer une plus grande démocratisation des données terminologiques et linguistiques par la modernisation et la transformation du *Grand dictionnaire terminologique* et le développement et l'offre d'une nouvelle Banque de dépannage linguistique.

1.3 Clientèles, mandats et axes d'intervention

Les mandats confiés à l'Office touchent l'ensemble des Québécois et Québécoises, plus particulièrement lorsqu'ils se retrouvent dans leurs milieux de travail. On peut résumer l'ensemble de ces mandats de la façon suivante :

1) Assurer la francisation des milieux de travail et contribuer à l'intégration linguistique des immigrants dans ces milieux de travail;
2) Doter la population québécoise d'une instrumentation terminologique et linguistique adéquate afin de faciliter l'aménagement du corpus de la langue et d'assurer une plus grande maîtrise du français parlé et écrit au Québec;
3) Veiller au respect de la Charte de la langue française, plus particulièrement à la protection du droit des consommateurs d'obtenir des produits et des services en français.
4) Surveiller l'évolution de la situation linguistique au Québec, notamment en ce qui a trait à l'usage et au statut de la langue française ainsi qu'aux comportements et aux attitudes des différents groupes linguistiques.

1.4 Services, outils et publications

L'Office québécois de la langue française s'acquitte des mandats qui lui ont été confiés en offrant les services, les outils et les publications que voici :

- des renseignements sur la Charte diffusés par son service de renseignements généraux et son site Web;
- des services de francisation qui consistent en de l'assistance-conseil en matière de francisation et de l'assistance technique en matière de francisation des technologies de l'information (T.I.);
- des outils et des services terminolinguistiques, tels *Le grand dictionnaire terminologique* (GDT), la Banque de dépannage linguistique (BDL), les consultations linguistiques et terminologiques personnalisées, le Téléphone linguistique et les inventaires de travaux terminologiques imprimés ou diffusés dans Internet;
- des publications dont *Le français au bureau*, des ouvrages terminologiques et la *Revue d'aménagement linguistique*;
- des bibliothèques où sa collection est mise à la disposition de ses différentes clientèles;
- un service d'évaluation de la connaissance du français pour les candidats et candidates aux ordres professionnels.

1.5 Organisation

L'Office québécois de la langue française existe en vertu de l'article 157 de la Charte de la langue française. Il est formé de huit membres, dont la présidente-directrice générale de l'organisme. Ces membres assument la responsabilité de l'ensemble des activités officielles concernant la francisation des entreprises, des ministères et des organismes de l'Administration, l'officialisation linguistique, ainsi que le suivi de la situation linguistique. L'Office, pour s'acquitter d'une partie de son mandat, s'appuie sur les travaux de deux comités, dont il est fait mention dans la loi. Ces comités sont présidés par un membre de l'Office et portent respectivement sur l'officialisation linguistique et sur le suivi de la situation linguistique.

1.6 Corps administratif

Le corps administratif de l'Office est constitué de quatre directions : la Direction de la francisation, la Direction des services linguistiques, la Direction du traitement des plaintes et la Direction de l'information et de l'administration.

1.6.1 Direction de la francisation (DF)

Cette direction a pour mandat d'assurer la francisation des milieux de travail, notamment les entreprises qui emploient 50 personnes ou plus, ainsi que les ministères et les organismes de l'Administration. Elle coordonne les interventions de francisation dans les technologies de l'information, telles que l'assistance technique et financière, l'évaluation technolinguistique et la certification de produits informatiques. Elle recommande l'approbation des mesures que doivent adopter les organismes de l'Administration qui fournissent des services à une population en majorité non francophone (organismes reconnus en vertu de l'article 29.1). Elle administre un programme de subventions à l'intention des centrales syndicales. Enfin, elle développe et applique des approches sectorielles auprès des entreprises.

1.6.2 Direction des services linguistiques (DSL)

Cette direction a la responsabilité de la production, de la diffusion et de l'assistance linguistiques et terminologiques. Elle poursuit également les réflexions nécessaires à l'explicitation de la norme linguistique du français à promouvoir au Québec. Elle assure la gestion et la mise à jour du *Grand dictionnaire terminologique*, pivot de la production et de la diffusion de la terminologie que l'Office véhicule au Québec, dans la francophonie, voire dans le monde, grâce à la consultation

gratuite de ce produit dans Internet. Elle fournit un service en ligne d'assistance terminologique, qui contribue à enrichir le GDT. Elle offre un service de consultations tarifées assurant le soutien linguistique à la population québécoise et elle vient en aide aux internautes éprouvant des difficultés grammaticales, orthographiques et syntaxiques en mettant à leur disposition une Banque de dépannage linguistique. Enfin, elle assume le secrétariat du Comité d'officialisation linguistique, créé pour conseiller l'Office en matière de recommandation et de normalisation linguistique.

1.6.3 Direction du traitement des plaintes (DTP)

Cette direction existe depuis la fusion de l'Office de la langue française et de la Commission de protection de la langue française survenue le 1er octobre 2002. Le mandat confié à la Direction du traitement des plaintes est essentiellement celui de la Commission de protection de la langue française, à savoir le traitement des plaintes pour non-respect de la Charte de la langue française. Ce pouvoir est dévolu à l'Office québécois de la langue française en vertu des dispositions énoncées au chapitre III.1 du titre II de la Charte de la langue française.

1.6.4 Direction de l'information et de l'administration (DIA)

Cette direction est responsable des communications internes et externes; elle joue à cet égard un rôle de conseil auprès des autres unités administratives et de la direction de l'Office. Elle est aussi responsable de la production et de l'édition de publications, de la tenue à jour du site Web, de la préparation et de l'organisation de la Francofête, de l'information du public relativement à l'application de la Charte de la langue française, ainsi que du soutien linguistique à la rédactrice ou au rédacteur de la Dictée des Amériques. La DIA réalise également les études et les recherches nécessaires à la production des différents indicateurs devant mesurer l'évolution de la situation linguistique au Québec et assume le secrétariat du Comité de suivi de la situation linguistique. Elle est responsable de l'évaluation des programmes, des activités, des services, des outils et des publications de l'Office, ainsi que de la vérification interne. Elle assure la gestion de deux bibliothèques, qui fournissent une assistance au personnel de l'Office, aux autres chercheurs spécialisés en terminologie et en traduction ainsi qu'au grand public, en plus de coordonner la gestion documentaire de l'organisme. La direction conseille les gestionnaires en matière de gestion des ressources humaines, financières, matérielles et informatiques. Elle élabore et implante divers programmes pour le personnel. Elle est, de plus, responsable de l'administration des examens de français que doivent passer certains candidats et candidates à l'admission aux ordres professionnels. Elle est chargée de l'installation et de l'exploitation du réseau informatique de l'Office, du développement et de l'implantation des

systèmes d'information. Elle coordonne les activités de l'organisme dans le domaine de la coopération internationale. Enfin, elle assure un soutien administratif et juridique aux membres et au personnel de l'Office et de la Commission de toponymie.

1.7 Organigramme

On trouvera à la fin du document l'organigramme de l'Office québécois de la langue française.

1.8 Ressources humaines

Au 31 mars 2003, l'effectif autorisé de l'Office québécois de la langue française et de la Commission de toponymie s'établissait à 259 postes, comme le montre le tableau suivant.

EFFECTIF PAR DIRECTIONS ET PAR CATÉGORIES D'EMPLOI AU 31 MARS 2003*

Direction	Hors cadre	Personnel cadre	Personnel professionnel	Personnel technique et assimilé	Personnel de bureau	Total
Bureau de la présidente-directrice générale	1	1		1		**3**
Direction de la francisation		5	62	2	17 **	**86**
Direction des services linguistiques		3	33	2	5	**43**
Direction de l'information et de l'administration		6	35	24	14	**79**
Direction du traitement des plaintes		1	11	8	7	**27**
Commission de toponymie	1	1	11	5	3	**21**
TOTAL	**2**	**17**	**152**	**42**	**46**	**259**

* Y compris la Commission de toponymie

** 4 postes à temps partiel

L'effectif est passé de 224 au 31 mars 2002 à 259 au 31 mars 2003 en raison de l'entrée en vigueur, le 1er octobre 2002, de la Loi modifiant la Charte de la langue française qui a entraîné la fusion des effectifs de l'Office de la langue française, de la Commission de protection de la langue française et d'une partie du Conseil de la langue française.

1.8.1 Développement des ressources humaines

L'Office québécois de la langue française mise sur le développement de ses ressources humaines. Ainsi, pour la septième année d'application de la Loi favorisant le développement de la formation de la main-d'œuvre, l'Office a dépassé l'objectif de 1 % de la masse salariale à consacrer à la formation.

Au cours de l'exercice 2002-2003, l'Office québécois de la langue française et la Commission de toponymie, auxquels il faut ajouter la Commission de protection de la langue française en activité jusqu'au 1er octobre 2002, ont consacré 347 657 $ à des activités de formation, y compris le traitement des personnes visées, ce qui correspond à 2,4 % de la masse salariale.

La formation a été axée principalement sur l'initiation au travail du nouveau personnel, le maintien et l'accroissement des compétences en emploi ainsi que sur le développement de l'expertise relative aux technologies de l'information. De plus, l'Office a réalisé un important programme de mise à jour des connaissances en français écrit offert à l'ensemble du personnel. Au cours de l'année 2000-2001, une entente avait été conclue avec Télé-université en vue d'offrir au personnel un Programme de perfectionnement en français composé de cinq modules d'une durée d'une journée portant principalement sur la grammaire, la syntaxe et l'orthographe. L'inscription à cette activité était facultative, et le personnel de la Direction de la francisation ainsi que celui de la Direction des services linguistiques ont reçu cette formation au cours de l'exercice 2000-2001. En 2001-2002, ce même programme a été offert au personnel de la Direction de l'information et de l'administration. En 2002-2003, cette activité a de nouveau été offerte au nouveau personnel embauché par l'Office. De plus, le personnel a pu profiter de nouveaux volets plus avancés, qui ont été ajoutés aux cours existants, pour améliorer les connaissances déjà acquises en français.

La participation des membres du personnel à ce programme de perfectionnement en français a représenté 397 jours-personnes pour l'exercice 2002-2003.

1.8.2 Dotation et mobilité

Il y a vingt personnes qui ont quitté l'Office au cours de l'exercice, soit pour poursuivre leur carrière dans un autre ministère ou organisme, soit pour prendre leur retraite. Conformément à la politique de l'Office visant à encourager la mobilité du personnel au sein de l'organisme, tous les postes vacants ont été offerts, dans un premier temps, au personnel de l'Office, et on a ainsi pourvu dix postes grâce à des mouvements de personnel au sein de l'organisme. Quant aux autres postes, l'Office les a pourvus par les programmes de relève, par la mutation de personnes en provenance d'autres ministères ou organismes et par le recrutement.

De façon à assurer le renouvellement et le rajeunissement de ses effectifs et à se conformer aux exigences du Secrétariat du Conseil du trésor en matière d'embauche du personnel, le Service de l'administration a tenu neuf concours de recrutement ou de promotion, qui ont attiré 226 candidatures. À l'été 2002, quatorze étudiants ont été accueillis dans les différents services de l'Office et, au cours de l'année, il en a été de même pour trois étudiants stagiaires bénéficiant de différents programmes de stages destinés aux étudiants.

1.8.3 Renouvellement des effectifs et accès à l'égalité

Au cours de l'exercice 2002-2003, l'Office a recruté dix-huit personnes qui ont été nommées à des postes permanents.

En février 2003, le Secrétariat du Conseil du trésor a mis en place un plan d'action gouvernemental pour le renouvellement de la fonction publique québécoise. Un premier volet de ce plan d'action vise le rajeunissement des effectifs par l'embauche d'une relève jeune, instruite et dynamique. Pour l'année 2002-2003, les postes à pourvoir par le recrutement doivent être attribués, dans une proportion de 65 %, à des personnes de 35 ans ou moins. Sur les dix-huit personnes recrutées par l'Office, dix personnes avaient 35 ans ou moins, ce qui représente un taux de 55,6 %.

Un deuxième volet vise à accroître la présence des Québécois et Québécoises de toutes les origines dans la fonction publique par l'embauche de personnes issues des communautés autochtones et anglophones et des autres communautés culturelles. Les objectifs annuels d'embauche pour tout le Québec sont respectivement de l'ordre de 25 % pour la région de Québec, de 33 % pour la région de Montréal et de 8 % pour l'ensemble des autres régions. Sur les six personnes recrutées dans la région de Montréal, deux personnes sont issues de ces communautés cibles, ce qui représente un taux de 33,3 %.

Un troisième volet porte sur le développement du personnel déjà en poste. Le gouvernement incite les organismes de l'Administration à revoir leur politique et leurs pratiques de gestion des personnes dans un contexte de renouvellement et de modernisation. Il les incite à effectuer une veille stratégique des grandes tendances en matière de gestion des ressources humaines, à expérimenter de nouveaux modes de partage des savoirs et de transfert des connaissances en vue d'instaurer une véritable culture de relève et à favoriser le développement personnel en soutenant les personnes qui désirent élargir leurs connaissances et acquérir de nouvelles compétences, en développant des activités de formation et de perfectionnement novatrices et en valorisant l'initiative et le leadership. L'Office accorde beaucoup d'importance à ce volet comme le montrent ses deux programmes internes de relève, sa politique relative au développement des personnes, son programme de soutien aux études collégiales ou de 1er cycle universitaire et son programme de soutien aux études de 2e et de 3e cycle.

Un autre plan d'action est venu s'ajouter en mars 2003 et vise à promouvoir l'égalité en emploi, et tout particulièrement, à favoriser l'intégration des personnes handicapées dans la fonction publique québécoise. Le gouvernement a déterminé des objectifs d'embauche pour que, en 2007, les personnes handicapées forment 2 % de ses effectifs, alors qu'elles forment actuellement 6 % de la population active. Ainsi, 600 personnes handicapées devraient être embauchées au cours des quatre prochaines années. Toutefois, le plan prévoit des objectifs annuels établis au prorata des effectifs de chacun des organismes et ministères. Pour notre part, comme l'organisme compte entre 150 et 499 employées et employés, nous avons comme objectif d'embaucher deux personnes handicapées par année. L'Office n'a pas atteint cet objectif, puisqu'une seule personne recrutée en 2002-2003 faisait partie de ce groupe cible.

Tant pour les membres des différentes communautés culturelles que pour les personnes handicapées et les jeunes, le gouvernement articule son plan d'action autour de trois orientations : augmenter l'embauche, informer et sensibiliser, et faciliter l'intégration au milieu de travail.

En ce qui a trait au personnel occasionnel, l'Office a embauché dix-sept personnes pour des contrats à durée variable. Une personne sur les 17 était issue des groupes cibles, soit 5,9 %.

Enfin, en ce qui concerne les étudiants, l'Office a dépassé largement les objectifs visés par l'accès à l'égalité en emploi, puisque six des quatorze personnes embauchées, soit 42,9 %, appartenaient aux groupes cibles.

1.8.4 Relève

Étant donné qu'un nombre important d'employés prendront leur retraite au cours des trois prochaines années, l'Office administre, depuis l'exercice 2001-2002, deux programmes internes de relève : l'un visant à remplacer le personnel d'encadrement et l'autre, le personnel professionnel et fonctionnaire.

En ce qui a trait au Programme de relève du personnel d'encadrement, l'Office a retenu quatre candidats dont trois ont été affectés au cours de l'année 2002-2003, pour une période d'un an, à des postes de cadre, classe 4.

Quant au Programme de relève visant à remplacer le personnel professionnel et fonctionnaire, il a permis à l'Office d'affecter trois fonctionnaires à des postes de niveau supérieur au leur, et deux personnes ont bénéficié d'une promotion avec concours.

1.8.5 Programme d'aide aux employés

L'Office a prolongé le contrat conclu avec un consultant dans le cadre du Programme d'aide aux employés, et neuf personnes ont eu recours à ses services.

1.8.6 Éthique et déontologie

Au cours de l'année, l'Office a été très actif dans l'implantation de mesures relatives à l'éthique. Un répondant auprès du Secrétariat du Conseil du trésor a été désigné et il a participé à la séance d'information organisée à l'intention du réseau gouvernemental des répondants. Le code de déontologie de l'Office a été modifié de façon à refléter les changements apportés par le Secrétariat du Conseil du trésor au Règlement sur l'éthique et la discipline dans la fonction publique et à la Déclaration de valeurs de l'administration publique québécoise.

Une nouvelle Directive interne relative à l'utilisation éthique des technologies de l'information a été adoptée. Des séances de sensibilisation à l'éthique et à la déontologie ont été organisées par le répondant ministériel à l'intention de l'ensemble du personnel. Ces séances avaient pour but de présenter quelques cas pratiques favorisant la résolution de certains problèmes éthiques, de clarifier les principaux concepts liés à l'éthique et à la déontologie et d'expliquer les divers règlements et directives de l'Office et du Secrétariat du Conseil du trésor en cette matière.

1.9 Ressources financières

L'entrée en vigueur, le 1er octobre 2002, de la Loi modifiant la Charte de la langue française a fait en sorte d'attribuer des crédits supplémentaires à l'Office par le virement du solde des crédits attribués à la Commission de protection de la langue française ainsi que par un transfert de quatre postes avec crédits du Conseil de la langue française.

Afin de rendre compte de données financières justes et comparables, le tableau suivant fait état des dépenses pour l'année 2001-2002 et 2002-2003, y compris les dépenses effectuées par la Commission de protection de la langue française et le virement de crédits du Conseil de la langue française pour 2002-2003.

TABLEAU COMPARATIF DES BUDGETS DE DÉPENSES POUR 2001-2002 ET 2002-2003

SUPERCATÉGORIE	2001-2002 (000 $)	2002-2003 (000 $)
Rémunération	13 716,5	14 305,4
Fonctionnement	4 554,9	4 203,6
Transfert	243,6	548,8
Total	**18 515,0**	**19 057,8**
Immobilisations	394,1	327,3

En 2002-2003, l'Office a reçu les crédits supplémentaires suivants :

- 1 047 347 $ du Secrétariat à la politique linguistique en vue de réaliser diverses activités visant à promouvoir le français auprès des petites et moyennes entreprises, dont près de 250 000 $ pour une campagne publicitaire, 55 000 $ pour assumer certains coûts de la Francofête et 45 000 $ pour le Banc d'évaluation technolinguistique (Bétel);
- 33 000 $ du ministère de l'Industrie et du Commerce afin d'embaucher des étudiants pour la période estivale 2002;
- 350 000 $ du ministère de la Culture et des Communications pour l'établissement d'un programme de subventions pour la francisation des technologies de l'information;
- 117 133 $ du Conseil de la langue française à la suite du transfert de 4 postes, lors de la création de l'OQLF (Office québécois de la langue française);

- 152 875 $ à la suite d'avis de pertinence présentés au Conseil exécutif pour la promotion du nouveau site Web de l'OQLF en tant que portail linguistique du Québec et pour la Francofête;
- 968 374 $ de la Commission de protection de la langue française lors de fusion avec l'OQLF;
- 123 $ ont fait l'objet d'un virement de crédits aux Archives nationales pour l'entreposage de documents en provenance de la Commission de toponymie.

1.10 Ressources matérielles

À l'automne 2002 à la demande de la Société immobilière du Québec, il a fallu déménager les bureaux de l'Office du 200, chemin Sainte-Foy au 750, boulevard Charest Est à Québec. Divers travaux relatifs à ce déménagement ont été réalisés. De nombreux réaménagements ont aussi été effectués en cours d'année aux bureaux de l'Office situés au 125, rue Sherbrooke Ouest à Montréal.

1.11 Ressources informationnelles

Les ressources informationnelles seront abordées sous deux angles, soit les ressources ayant trait aux technologies de l'information et celles ayant trait aux ressources documentaires.

1.11.1 Technologies de l'information

À l'Office québécois de la langue française, la majeure partie de l'organisation du travail est soutenue par des systèmes informatiques. Au cœur de la démarche de francisation des entreprises, le système SDFT permet aux conseillers et conseillères de faire un suivi rigoureux de leurs dossiers et offre à la direction de nombreux moyens de contrôle.

Quant à la production terminologique et documentaire, elle est entièrement soutenue par un système d'alimentation et de mise à jour intégré de la Banque de terminologie du Québec (SAMI) qui facilite la saisie et la mise à jour des données destinées à être diffusées à la population par l'entremise du *Grand dictionnaire terminologique* (GDT). Pour orienter les travaux terminologiques, un système de rétroaction en ligne (par Internet) permet de déterminer les ajouts, les corrections et les mises à jour à faire afin d'enrichir le GDT. En ce qui concerne la production de données documentaires, deux autres systèmes soutiennent le recensement et le catalogage de documents terminologiques imprimés et de données terminologiques diffusées dans Internet.

Pour gérer tout ce qui entoure les examens de français (convocation, correction des examens, suivi des dossiers, statistiques), l'Office exploite le système AEF (administration des examens de français).

Pour la gestion des plaintes, l'organisme exploite un système d'information qui facilite le suivi administratif des dossiers en offrant toute une série de rapports en vue de la production d'indicateurs.

Dans le cas des services offerts à la population, les technologies occupent également une place importante. À titre d'exemple, le site Web de l'Office québécois de la langue française, qui informe la population sur les dispositions de la Charte et sur ses différents produits et services, est l'un des plus achalandés du gouvernement québécois. *Le grand dictionnaire terminologique*, dont la nouvelle version à portée multilingue est actuellement en implantation (mars 2003), offre gratuitement en ligne la terminologie française des principaux secteurs de l'économie québécoise ou internationale, notamment dans les technologies de pointe. Étant donné l'intérêt qu'il suscite (3 millions de recherches en mars 2003), on peut le qualifier de produit vedette issu des technologies de l'information.

Depuis l'an dernier, l'Office a mis en ligne la Banque de dépannage linguistique (BDL) dont le système propose des réponses aux questions les plus fréquemment posées sur la grammaire, l'orthographe, la ponctuation, le vocabulaire général et les abréviations. Ce système est en constante évolution tant pour ce qui est du contenu que de son architecture de fonctionnement.

Enfin, grâce à la technologie développée pour la version multilingue du *Grand dictionnaire terminologique*, nous comptons renouveler l'ensemble des systèmes de production terminologique.

L'Office québécois de la langue française offre aussi des services d'assistance technique et de soutien à la francisation des technologies de l'information dont les résultats sont publiés sous les appellations **PIF** et **Bétel** dans le site Web de l'Office. **PIF** est une base de données sur les produits informatiques qui existent en français, et **Bétel** est un programme d'évaluation technolinguistique de produits informatiques, en particulier de logiciels. Le programme **Bétel** a également servi à mettre au point un outil technolinguistique (OTL) capable d'examiner plus de 60 paramètres technolinguistiques et de les rendre conformes à ceux en usage au Québec. Cet outil est offert gratuitement en téléchargement dans le site Web de l'Office.

Du point de vue de l'organisation générale du travail, l'ensemble du personnel de l'Office dispose d'un poste de travail informatisé (plus de 220 micro-ordinateurs et des serveurs), d'une adresse de courrier électronique et d'un accès libre au réseau Internet.

1.11.2 Ressources documentaires

L'Office québécois de la langue française, dans le cadre de son mandat de francisation, permet à ses différentes clientèles externes, notamment les entreprises et l'Administration, de consulter ses collections. En effet, en plus d'offrir le soutien documentaire à son personnel (entre 11 000 et 12 500 usagers par année), l'Office québécois de la langue française s'était aussi donné comme objectif d'assurer annuellement le service à 1300 usagers de l'extérieur. Cet objectif n'a pu être atteint au cours du dernier exercice, et ce, pour différentes raisons. D'abord, il faut souligner que la fréquentation externe de la bibliothèque de Montréal a diminué pour revenir au niveau de fréquentation de 2000-2001, soit une diminution de 9 % par rapport à l'exercice 2001-2002. Cette diminution est attribuable, entre autres, au fait qu'une partie importante de la collection des documents terminologiques et linguistiques a été, au cours des derniers exercices, transférée à la bibliothèque de Québec, les terminologues et les linguistes étant concentrés à Québec, et que certains dossiers de recherche terminologique faits par des usagers de l'extérieur sont terminés ou en voie de l'être. Quant à la diminution de la fréquentation externe de la bibliothèque de Québec, elle s'explique en très grande partie par le fait qu'au cours de ce dernier exercice, le service à la bibliothèque de Québec n'a été offert que sur rendez-vous, conformément à l'offre de service inscrite dans la Déclaration de services aux citoyens.

FRÉQUENTATION DES BIBLIOTHÈQUES SELON LE TYPE D'USAGERS, 2000-2003

Usagers	2000-2001	2001-2002	2002-2003
De l'Office	11 321	11 231	12 262
De l'extérieur	1452	1343	1198
Total	**12 773**	**12 574**	**13 460**

La composition de la clientèle des bibliothèques provenant de l'extérieur de l'Office a varié au cours des deux derniers exercices. En effet, on peut observer une augmentation notable du nombre d'usagers en provenance des entreprises (de 21,5 % à 27,9 %) et de l'Administration (de 11,1 % à 14,2 %) et une diminution conséquente des étudiants (de 33,7 % à 29,6 %) et des autres usagers (de 13,9 % à 7,7 %), alors que la proportion des pigistes demeure stable à 20 %.

Pour répondre aux besoins de ces usagers et usagères, l'Office a acquis 1366 documents terminologiques ou paraterminologiques et s'est abonné ou réabonné à 122 périodiques.

DEUXIÈME PARTIE

Cadre de gestion

2.1 Philosophie de gestion

Les principes et les éléments constitutifs de la philosophie de gestion, dont il est question dans ce rapport, ont été adoptés au cours de l'exercice 2002-2003 par l'Office québécois de la langue française et la Commission de toponymie, qui relève administrativement de l'Office[1], et il en est ainsi pour leur Déclaration de valeurs.

2.1.1 Principes

Afin de jouer pleinement leur rôle, l'Office québécois de la langue française et la Commission de toponymie adoptent une philosophie de gestion axée sur l'offre de services de qualité à la clientèle, qui s'appuie sur des critères d'efficacité, de rigueur et de transparence. Cette philosophie de gestion repose aussi bien sur la richesse des ressources humaines de ces organismes que sur le sentiment d'appartenance de leur personnel. Dans le but de mettre à contribution, de façon créative et intelligente, leurs ressources humaines, l'Office et la Commission adhèrent aux principes de gestion suivants, qui s'inscrivent dans le cadre de la modernisation de l'administration publique :

***Notre raison d'être* : la satisfaction de la clientèle**
La clientèle a droit à des services de qualité au meilleur coût.

***Notre force* : la performance du personnel**
Un personnel responsable, compétent et à l'écoute de la clientèle garantit la qualité des services offerts.

***Notre responsabilité* : une communication interne franche et ouverte**
Source de mobilisation du personnel, la communication crée un climat de confiance, de compréhension et favorise une amélioration continue des services.

[1] La Commission de toponymie, même rattachée administrativement à l'Office, produit elle-même son propre rapport annuel de gestion.

2.1.2 Éléments constitutifs

L'Office, la Commission et leur clientèle

- L'Office et la Commission visent à offrir à la clientèle des services de qualité au moindre coût.
- L'Office et la Commission considèrent que chaque membre du personnel doit contribuer, dans la sphère d'activité qui lui est propre, à maintenir et, le cas échéant, à améliorer ce niveau de qualité.

L'Office, la Commission et leurs ressources humaines

- L'Office et la Commission considèrent leur personnel comme la ressource-clé de l'organisme.
- L'Office et la Commission estiment que leur personnel est compétent.
- L'Office et la Commission croient que leur personnel doit évoluer dans un milieu de travail stimulant, propice au développement de leurs connaissances et de leurs habiletés.
- L'Office et la Commission favorisent la polyvalence et la flexibilité de leur personnel.
- Le personnel de l'Office et celui de la Commission poursuivent des objectifs clairs exprimés sous forme de résultats orientés vers l'offre de services à la clientèle.
- L'Office et la Commission ont pour objectif de responsabiliser le personnel en lui laissant la marge de manœuvre nécessaire et en le rendant responsable des résultats attendus.
- L'Office et la Commission considèrent les membres de leur personnel comme de véritables ambassadeurs et désirent accroître leur sentiment d'appartenance à leur organisme.
- L'atteinte des résultats ainsi que le contrôle de la performance constituent des préoccupations importantes au sein de l'Office et de la Commission.

L'Office, la Commission et leur gestion

- Les gestionnaires ont des objectifs précis à atteindre tout en bénéficiant de souplesse dans les moyens à utiliser. En contrepartie, ils sont responsables de la qualité de leurs actions et de la gestion des équipes dont ils dirigent la prestation de services à la clientèle.
- L'Office et la Commission retiennent la participation comme mode de gestion et comptent sur leurs gestionnaires pour le mettre en application. Ils favorisent du même coup la complémentarité interdirectionnelle et les groupes de travail multidisciplinaires.

- L'Office et la Commission donnent aux gestionnaires la responsabilité de mobiliser le personnel sous leur direction et de le rendre solidaire des décisions prises par la direction.
- L'Office et la Commission incitent leurs gestionnaires à adopter des pratiques de gestion qui visent la reconnaissance du travail du personnel.
- L'Office et la Commission considèrent que les communications entre les divers niveaux de la structure hiérarchique sont essentielles et doivent se faire dans un climat de confiance et de respect.
- L'Office et la Commission valorisent la critique constructive, la recherche de l'innovation et la simplification des procédures administratives.

La philosophie de gestion de l'Office et de la Commission s'accompagne de la Déclaration de valeurs ci-jointe qui a pour objectif de guider les actions du personnel de ces organismes afin que ce dernier contribue à l'amélioration des services aux citoyennes et aux citoyens.

2.2 Déclaration de valeurs

L'Office québécois de la langue française et la Commission de toponymie ont une mission d'intérêt public en raison des services importants qu'ils rendent à la population du Québec. Cette mission, l'Office et la Commission doivent la remplir non seulement avec efficacité, mais aussi dans le respect de valeurs fondamentales.

Ces valeurs prennent une importance accrue en raison des principes réaffirmés dans la Loi sur l'administration publique, qui sont l'autonomie d'action, l'obligation de rendre compte, la transparence et la primauté des services aux citoyennes et citoyens.

La qualité des services à la population et la poursuite de l'intérêt public interpellent donc au plus haut point l'ensemble des membres du personnel de l'Office et de la Commission, et elles orientent la relation entre ces organismes et les citoyennes et citoyens.

Ces impératifs s'appuient sur des valeurs éthiques qui servent d'assise au personnel et dont il convient d'affirmer les plus fondamentales. Ce choix s'inspire de la Déclaration de valeurs de l'administration publique québécoise déposée, par le ministre d'État à l'Administration et à la Fonction publique et président du Conseil du trésor, le 21 novembre 2002.

La Déclaration de valeurs de l'Office et de la Commission constitue un guide lorsque, devant un dilemme éthique, alors que la règle est absente ou n'apparaît pas clairement, un membre du personnel est appelé à prendre une décision.

Ce guide a pour objectif d'orienter le sens des gestes accomplis par le personnel de l'Office et de la Commission vers ce que ces organismes considèrent comme bon et souhaitable. L'Office et la Commission adhèrent donc aux valeurs suivantes :

La compétence

Chaque personne s'acquitte de ses tâches avec professionnalisme. Elle met à contribution ses connaissances, ses habiletés et son expérience dans l'atteinte des résultats visés. Elle est responsable de ses actes ainsi que de l'utilisation judicieuse des ressources et de l'information mises à sa disposition. Chaque personne est également responsable du maintien de ses compétences.

L'impartialité

Chaque personne fait preuve de neutralité et d'objectivité. Elle prend ses décisions dans le respect des règles applicables et en accordant à tous et à toutes un traitement équitable. Elle remplit ses fonctions sans considérations partisanes.

L'intégrité

Chaque personne se conduit d'une manière juste et honnête. Elle évite de se mettre dans une situation où elle se rendrait redevable à quiconque pourrait l'influencer indûment dans l'exercice de ses fonctions.

La loyauté et la solidarité

Chaque personne est consciente qu'elle représente l'Office ou la Commission auprès de la population. Elle exerce ses fonctions dans le respect des lois, des règlements et des directives gouvernementales. Chaque personne se sent liée par les orientations et les décisions prises par l'Office et la Commission. Elle collabore favorablement et dans un esprit d'entraide mutuelle à la mise en application de ces décisions dans son propre secteur d'activité.

Le respect

Chaque personne manifeste de la considération à l'égard de toutes les personnes avec qui elle interagit dans l'exercice de ses fonctions. Elle fait preuve de courtoisie, d'écoute et de discrétion à l'égard des personnes avec lesquelles elle entre en relations dans l'exercice de ses fonctions. Elle fait également preuve de diligence et elle évite toute forme de discrimination.

2.3 Orientations stratégiques

Les orientations stratégiques de l'Office québécois de la langue française découlent de la mission tracée par la Charte de la langue française et les règlements qui en guident l'application. Au nombre de quatre, elles renvoient chacune à une dimension particulière de cette mission, et ce, en tenant compte des modifications apportées à la Charte, le 1er octobre 2002, qui ont eu pour effet l'ajout de deux nouveaux mandats. Les orientations stratégiques de l'Office se lisent comme suit :

1. Assurer la francisation et le maintien de l'usage du français dans les entreprises et l'Administration en mettant l'accent sur la disponibilité des technologies de l'information en français et sur leur utilisation dans les milieux de travail et de la formation professionnelle et technique.

   Cette orientation stratégique découle de la composante de la mission de l'organisme qui consiste à définir et à conduire la politique québécoise en matière de francisation de l'Administration et des entreprises. Dans ce contexte, l'Office aide, entre autres choses, à définir et à élaborer les programmes de francisation prévus par la loi et en suit l'application.

2. Contribuer au développement et à la généralisation d'un français de qualité au Québec en mettant à la disposition des usagers la terminologie et l'expertise terminologique et linguistique en fonction des besoins observés et exprimés prioritairement dans les milieux de travail.

   Cette orientation stratégique découle de la composante de la mission qui consiste à définir et à conduire la politique québécoise en matière d'officialisation linguistique et de terminologie. Pour ce faire, l'Office a choisi de donner libre accès dans le réseau Internet au *Grand dictionnaire terminologique* et de répondre aux questions terminologiques et linguistiques des usagers québécois par @assisterme et par le service des consultations téléphoniques tarifées.

3. Assurer la présence du français au Québec dans l'affichage, dans la présentation des produits de consommation et dans les services.

   Cette orientation stratégique découle de la composante de la mission qui vise à assurer le respect de la loi, qui, pour une part, a été transférée à l'Office le 1er octobre 2002 et, pour une autre part, renvoie à cette responsabilité de prendre les mesures voulues pour promouvoir le français auprès de différents acteurs de la société québécoise.

4. Assurer, par la conduite de diverses études et analyses, le suivi de la situation linguistique québécoise, plus particulièrement en ce qui a trait au domaine du travail et à la participation des immigrants à la vie collective en français.

   Cette orientation stratégique découle de la composante de la mission qui consiste à surveiller l'évolution de la situation linguistique au Québec en en faisant rapport au ministre au moins tous les cinq ans. Ce volet a été transféré à l'Office le 1er octobre 2002. Il importe cependant de mentionner que l'organisme travaillait déjà dans cette optique, plus particulièrement pour ce qui est du suivi de la situation linguistique des entreprises.

2.4 Suivi de gestion

Au cours des dernières années, l'Office a travaillé à l'élaboration et à l'adaptation d'un certain nombre d'indicateurs en vue d'une gestion par résultats. L'ensemble de ces indicateurs constitue le tableau de bord utilisé par les membres de l'Office et par la direction de l'organisme pour exercer un suivi rigoureux des activités. Plus particulièrement, à l'aide de ce tableau de bord, il est possible de suivre les activités de francisation des entreprises et de l'Administration, les activités de traitement des plaintes, les activités de production et de diffusion terminologiques ainsi que d'assistance linguistique et terminologique, les activités relatives à l'administration des examens de français que doivent passer certains candidats et candidates à l'admission aux ordres professionnels, les activités relatives aux demandes de renseignements portant sur la Charte et son interprétation, les activités de soutien documentaire à ses clientèles, plus particulièrement celles en provenance de l'Administration et des entreprises, ainsi que les activités de recherche permettant de suivre l'évolution de la situation linguistique québécoise.

2.5 Évaluation des programmes ainsi que des outils et des services offerts par l'Office

La direction de l'Office a confié, depuis quelques années, à son Service de la recherche et des ressources documentaires le mandat de procéder à l'évaluation de ses programmes de même qu'à celle des outils et des services qu'il offre. Ainsi, tout en menant d'autres études, dont celles portant sur le suivi de la situation linguistique (voir orientation stratégique 4), ce service s'est donné comme objectif de réaliser au moins deux évaluations par exercice.

Ainsi, au cours du présent exercice, il a terminé l'évaluation de la campagne d'information « J'achète en français » amorcée au cours de l'exercice 2001-2002. Rappelons que, lors de cette campagne, l'Office voulait interpeller les consommateurs pour les encourager à exercer leurs droits linguistiques relativement aux produits de consommation. Cette évaluation s'est faite en trois phases. La première, réalisée au cours de l'exercice 2001-2002, consistait à déterminer des profils de consommateurs d'expression française, selon leur niveau de connaissance de la Charte de la langue française, selon leurs attitudes vis-à-vis des produits de consommation qui ne sont pas en français et selon leur prédisposition à faire respecter leurs droits de consommateurs, et ce, afin de cibler les clientèles à qui le message devrait être adressé. La seconde, réalisée au cours de l'exercice 2001-2002, visait à valider, auprès de consommateurs, les propositions de messages télévisés conçues par une agence de publicité, afin de ne retenir que le ou les messages suscitant le plus d'intérêt. Finalement, la troisième, réalisée au cours de l'exercice 2002-2003, avait pour but de mesurer les retombées de la campagne. Selon les données recueillies lors de cette troisième phase, 33,7 % des personnes interviewées ont vu les publicités télévisées à propos du français dans les

traductions qui accompagnent les produits de consommation, mais seulement 17,9 % des personnes, qui ont vu cette publicité, ont pu l'attribuer au commanditaire qui, en l'occurrence, était l'Office québécois de la langue française. Par ailleurs, les données recueillies n'ont pas permis d'attribuer des retombées mesurables statistiquement significatives à cette campagne, puisqu'il n'est pas possible de détecter un changement dans les attitudes, les comportements et les connaissances de la population sans procéder à des campagnes récurrentes.

En plus, le Service de la recherche et des ressources documentaires a travaillé à deux autres évaluations. D'abord, il a procédé à une évaluation sommaire de l'utilisation du matériel promotionnel de la Francofête 2002 (auprès de 14 représentants d'entreprises ou d'organismes de l'Administration). Par cette évaluation, on visait plus particulièrement à déterminer la façon dont ce matériel avait été utilisé dans les entreprises et organismes, les documents les plus utiles à l'organisation d'activités dans ces entreprises et organismes et les améliorations à apporter aux documents de la Francofête. Il en ressort que, de manière générale, les documents promotionnels de la Francofête satisfont les organisateurs et les utilisateurs, même s'ils ne sont pas utilisés dans leur intégralité ou selon la méthode proposée, et qu'ils servent la cause. Cependant, il y a encore moyen d'améliorer les choses : certaines suggestions ont donc été faites dans le but d'adapter le plus possible ces documents, leur format et leur contenu aux besoins des utilisateurs.

Le Service de la recherche et des ressources documentaires a aussi eu à évaluer les besoins des utilisateurs à l'égard d'un dictionnaire informatisé multilingue, et ce, dans le but de raffiner le système de manière à ce qu'il comble le plus possible les lacunes actuelles des différents outils informatisés de terminologie. À l'aide de trois groupes de discussion, il a été possible de mieux saisir les besoins par rapport aux outils informatisés de références terminologiques, plus particulièrement les besoins qui ont trait à la technologie utilisée et au contenu de la future banque de données multilingue. Il en ressort que l'actuel *Grand dictionnaire terminologique* (GDT) est très bien perçu, mais que son manque de souplesse l'empêche de répondre entièrement aux exigences des usagers. Par la même occasion, plusieurs participants en ont profité pour exposer leurs doléances quant au contenu du GDT en général, qui devrait être enrichi dans certains domaines, mais aussi quant au contenu des informations qui y sont disponibles en proposant d'y ajouter des cooccurrences syntaxiques, les sources, la pondération et la date de la création de la fiche. Le nouveau GDT multilingue qui a été proposé au moment de ces entrevues, même s'il ne règle pas tous les problèmes, a été bien accueilli et les commentaires recueillis seront utilisés pour rendre ce nouvel outil encore plus utile à un plus grand nombre d'utilisateurs.

En fin d'exercice, à la demande de la Direction de la francisation, le Service de la recherche et des ressources documentaires a travaillé à la préparation des instruments nécessaires pour évaluer les besoins des utilisateurs de l'Intranet

linguistique de l'Administration et pour mieux connaître l'offre qu'il serait possible d'obtenir de la part des ministères et organismes susceptibles de contribuer à l'alimentation de cet intranet. Le Service a également commencé à élaborer les instruments voulus pour évaluer l'application de la politique linguistique gouvernementale en ce qui concerne la langue des formulaires utilisés dans l'Administration.

Enfin, comme au précédent exercice, la direction a confié trois mandats de vérification interne au vérificateur interne, qui fait partie du Service de la recherche et des ressources documentaires. Ce dernier, en plus d'être le responsable de l'application de la politique de traitement des plaintes établie conformément à la Déclaration de services aux citoyens, a aussi travaillé à estimer les coûts des outils, des publications et des services de l'Office, dont le coût de production d'une fiche terminologique. Il a aussi fait le suivi des recommandations découlant d'évaluations antérieures, soit l'évaluation des prix Jacques-Bouchard, celle du Téléphone linguistique et celle des consultations terminologiques et linguistiques. Il a également validé le rapport annuel de l'Office et celui de la Commission de toponymie.

TROISIÈME PARTIE

Réalisations de l'Office par rapport aux objectifs du Plan stratégique

Cette partie du rapport annuel de gestion de l'Office québécois de la langue française traite des orientations inscrites dans le Plan stratégique en matière de politique linguistique 2001-2004, des objectifs visés et des résultats atteints. Il est à noter que certains objectifs et certains indicateurs ont été modifiés et mis à jour au moment de la présentation, pour l'exercice 2002-2003, du Plan annuel de gestion des dépenses de l'ensemble des organismes institués par la Charte de la langue française. Rappelons que cette partie intègre également les modifications qui ont été apportées à la Charte de la langue française le 1er octobre 2002 et qui, de ce fait, élargissent d'autant la portée des orientations 3 et 4.

ORIENTATION STRATÉGIQUE 1 :

Assurer la francisation et le maintien de l'usage du français dans les entreprises et l'Administration en mettant l'accent sur la disponibilité des technologies de l'information en français et sur leur utilisation dans les milieux de travail et de la formation professionnelle et technique.

AXE D'INTERVENTION – Assurer le suivi du processus de francisation dans les entreprises et l'Administration.

A) ***Suivi du processus de francisation dans les entreprises***

Contexte : L'Office québécois de la langue française a, entre autres, le mandat d'aider les entreprises de 50 personnes ou plus à définir et à élaborer, au besoin, les programmes de francisation prévus par la loi et de voir à ce que l'ensemble de ces entreprises obtiennent un certificat de francisation. Avant d'obtenir un certificat de francisation, une entreprise inscrite à l'Office doit procéder à une analyse de sa situation linguistique et la soumettre à l'Office (entreprise en évaluation). Après étude de ce document, un certificat de francisation peut être délivré par l'Office, s'il juge que le français est suffisamment généralisé pour satisfaire aux exigences de la loi (entreprise certifiée sans programme). Dans le cas contraire, l'entreprise doit réaliser un programme de francisation qui a pour but d'apporter les correctifs jugés nécessaires (entreprise en application de programme) et en arriver ainsi à l'obtention d'un certificat (entreprise certifiée après programme).

Le tableau suivant permet de suivre le déroulement du processus de francisation des entreprises de 50 personnes ou plus. On remarquera que, depuis l'exercice 1997-1998, le nombre d'entreprises inscrites à l'Office ne cesse de croître, ce qui a une incidence importante sur le nombre d'entreprises en évaluation, qui augmente d'exercice en exercice pour dépasser le chiffre de 1000 entreprises en évaluation au cours du précédent exercice. Cette situation peut s'expliquer du fait qu'un suivi plus rigoureux des nouvelles entreprises est assuré à l'aide des données de l'Inspecteur général des institutions financières. En outre, la conjoncture économique actuelle favorise la création d'entreprises, mais aussi leur croissance : un plus grand nombre d'entreprises sont ainsi créées ou dépassent le seuil des 50 personnes.

En contrepartie, le nombre d'entreprises en application de programme diminue d'exercice en exercice pour atteindre, le 31 mars 2003, le chiffre de 51 entreprises, dont environ la moitié sont en application de programme depuis plus de 10 ans. Cette diminution s'explique du fait que plusieurs entreprises en application de programme ont pu être certifiées au fil des ans et que moins d'entreprises nouvellement inscrites à l'Office doivent élaborer un programme de francisation, du moins un programme de longue durée.

Enfin, on constate que le taux de certification stagne depuis l'exercice 1997-1998 autour de 71 % (voir graphique ci-dessous), du fait que le nombre d'entreprises nouvellement inscrites compense pour le nombre d'entreprises certifiées.

Les objectifs qui suivent permettront donc de suivre la progression de la francisation des entreprises (objectif 1), la progression des travaux de régularisation dans le dossier des entreprises en programme depuis plus de dix ans (objectif 2), la progression de la conformité dans les organismes de l'Administration en évaluation (objectif 3) et, enfin, les efforts consentis à la formation pour ce qui est de l'utilisation des produits informatiques en français (objectif 4).

NOMBRE ET POURCENTAGE D'ENTREPRISES SELON LES ÉTAPES DE CERTIFICATION
Ensemble du Québec, 1991-2003

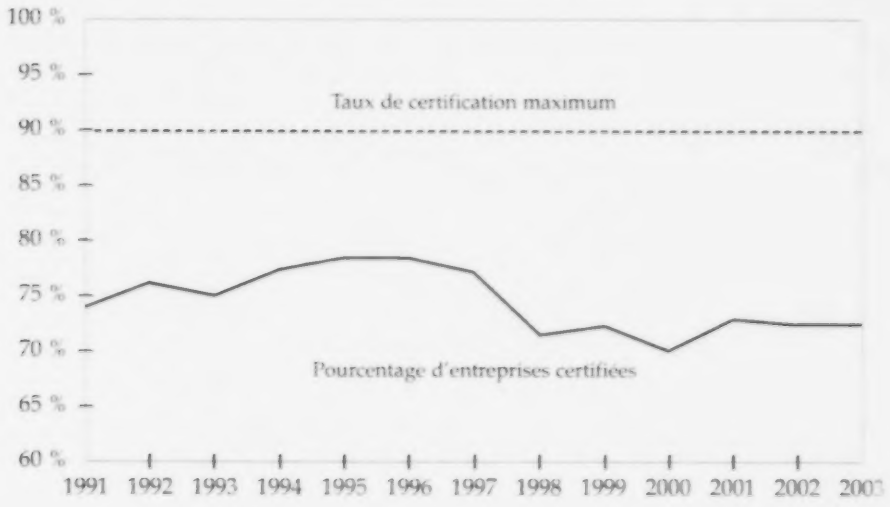
	ENTREPRISES						
EXERCICE*	EN EVALUATION**		EN APPLICATION DE PROGRAMME		CERTIFIEES***		TOTAL
1991	449	10,5 %	684	16,0 %	3135	73,5 %	**4268**
1992	404	9,5 %	626	14,7 %	3229	75,8 %	**4259**
1993	405	9,4 %	651	15,1 %	3252	75,5 %	**4308**
1994	364	8,6 %	606	14,3 %	3264	77,1 %	**4234**
1995	389	9,1 %	549	12,8 %	3360	78,2 %	**4298**
1996	370	8,8 %	558	13,2 %	3298	78,0 %	**4226**
1997	389	9,6 %	561	13,8 %	3118	76,6 %	**4068**
1998	667	16,2 %	520	12,6 %	2941	71,2 %	**4128**
1999	735	16,9 %	497	11,5 %	3107	71,6 %	**4339**
2000	923	19,9 %	472	10,2 %	3243	69,9 %	**4638**
2001	912	19,0 %	421	8,8 %	3462	72,2 %	**4795**
2002	1011	20,6 %	394	8,0 %	3497	71,4 %	**4902**
2003	1033	20,3 %	351	6,9 %	3702	72,8 %	**5086**

* Le 31 mars de l'exercice.

** Il s'agit des entreprises inscrites à l'Office (renseignements généraux reçus), mais sans programme approuvé ou certificat de francisation délivré.

*** On y trouve également les entreprises certifiées de moins de 50 personnes, soit 739 entreprises.

ÉVOLUTION DU POURCENTAGE D'ENTREPRISES CERTIFIÉES*
Ensemble du Québec, 1991-2003 (31 mars 2003)



* Le taux de certification maximum est d'environ 90 % (100 % - 10 %), puisque tous les ans, de nouvelles entreprises s'inscrivent à l'Office dans une proportion de 10 %.

Objectif 1

Augmenter annuellement de 5% le nombre d'entreprises qui ont généralisé l'utilisation du français à tous les niveaux.

Indicateur : Pourcentage d'entreprises qui obtiennent un certificat de francisation au cours d'un exercice.

Résultats : L'objectif visant à augmenter de 5 % le nombre d'entreprises qui ont généralisé l'utilisation du français, a, au cours de l'exercice 2002-2003, été dépassé, et ce, pour un troisième exercice d'affilée. En effet, 276 entreprises ont ainsi obtenu un certificat de francisation, soit une augmentation de 8 % par rapport au nombre d'entreprises certifiées au 31 mars 2002, comme le montre le tableau suivant. Il s'agit d'une augmentation de 32,7 % par rapport au nombre moyen d'entreprises nouvellement certifiées au cours des cinq derniers exercices.

POURCENTAGE D'ENTREPRISES CERTIFIÉES AU COURS D'UN EXERCICE
Ensemble du Québec, 1997 - 2003

Exercice*	Total d'entreprises certifiées	Nombre d'entreprises nouvellement certifiées	Pourcentage d'entreprises nouvellement certifiées**
1997-1998	2941	126	4 %
1998-1999	3107	198	7 %
1999-2000	3243	168	5 %
2000-2001	3462	300	9 %
2001-2002	3497	246	7 %
2002-2003	3702	276	8 %

* Le 31 mars de l'exercice

** Le pourcentage exprime le nombre d'entreprises ayant reçu un certificat au cours d'un exercice par rapport au nombre total d'entreprises certifiées au 31 mars de l'exercice précédent.

Dans le même tableau, on remarquera que le total d'entreprises certifiées n'a pas augmenté d'un nombre égal au nombre de nouveaux certificats octroyés au cours de l'année 2002-2003. Ce constat s'explique par le fait que plusieurs des entreprises certifiées au fil des ans ont disparu au cours de l'exercice, soit qu'elles ont été dissoutes, qu'elles ont fusionné ou que, pour une raison ou pour une autre, elles ne sont plus actives. Ceci fait en sorte que, malgré un nombre de 276 nouveaux certificats, le nombre d'entreprises certifiées n'a augmenté que de 205.

Commentaires : L'Office a la responsabilité de suivre le déroulement du processus de francisation des entreprises. Au cours de l'exercice, 276 certificats de francisation ont été délivrés par rapport à 246 l'an dernier. Cependant, le taux de certification ne traduit pas cette augmentation, puisqu'il se situe maintenant à

72,8 % pour le dernier exercice. En fait, le nombre d'entreprises nouvellement inscrites compense pour le nombre d'entreprises certifiées au cours de l'exercice, ce qui devrait continuer au cours des prochains exercices, à moins que de nouvelles ressources soient affectées à la francisation.

Objectif 2

Régulariser la situation des entreprises dont le programme de francisation est en cours depuis plus de dix ans en normalisant, sur une base annuelle, le déroulement du processus de francisation de 35 % des entreprises de cette catégorie.

Indicateur : Pourcentage des entreprises dont la situation a été régularisée.

Résultats : Au 1er avril 2002, il y avait 183 entreprises en programme depuis plus de dix ans, leur programme ayant été approuvé avant le 1er avril 1992. La situation de 13 de ces entreprises ayant été regularisée pour une période excédant l'exercice, les efforts consentis par l'Office au cours du présent exercice ne porteront que sur les 170 entreprises dont la situation linguistique n'était pas régularisée à l'échéance du 1er avril 2002. De celles-là, 16 ont été exclues en cours d'exercice, parce qu'elles étaient devenues inactives ou que le nombre d'employés était passé à moins de 50 personnes. Les efforts menés auprès des 154 entreprises actives ont donné les résultats présentés ci-dessous :

ÉTAT D'AVANCEMENT DE LA FRANCISATION DANS LES ENTREPRISES QUI, AU 1ER AVRIL 2002, ÉTAIENT EN PROGRAMME DEPUIS LE 1ER AVRIL 1992
Ensemble du Québec, 31 mars 2003

	Nombre de dossiers d'entreprises non régularisés au 01-04-2002	Nombre d'entreprises actives au 31-03-2003	Pourcentage d'entreprises
DOSSIERS RÉGULARISÉS			**48,7 %**
Délivrance du certificat de francisation		25	16,2 %
Prolongation du programme de francisation		44	28,6 %
Suspension de l'application de programme		6	3,9 %
DOSSIERS À RÉGULARISER		79	**51,3 %**
Total	**170**	**154**	

Le tableau précédent montre que la situation s'est améliorée dans 48,7 % des entreprises de cette catégorie. Leur dossier a été régularisé (au sens juridique du terme) parce qu'on leur a délivré un certificat de francisation (16,2 %), parce qu'on leur a accordé une ultime prolongation de programme (28,6 %) ou parce qu'on a procédé à la suspension de leur attestation d'application de programme (3,9 %).

Commentaires : L'objectif de 35 % a été atteint, voire dépassé, puisque la situation de 75 entreprises a été régularisée au cours de l'exercice, ce qui constitue une nette amélioration par rapport au précédent exercice où 60 dossiers d'entreprises avaient été ainsi régularisés. Malgré ces résultats importants, cet objectif qui découle du bilan de la situation linguistique de 1996 est toujours actuel : il y a encore quelque 150 entreprises en application de programme depuis plus de 10 ans, que leur situation soit régularisée ou non. Il est donc important de maintenir cet objectif au premier rang des priorités de l'Office afin d'assurer une diminution constante, voire une disparition, des retards qu'accusent les entreprises de cette catégorie et d'empêcher celles qui ne sont actuellement pas en retard de le devenir avec le temps.

B) *Suivi du processus de francisation dans l'Administration*

Contexte : L'Office québécois de la langue française a, entre autres, le mandat de faire en sorte que l'usage du français soit conforme aux exigences du chapitre IV de la Charte de la langue française. Les procédures administratives retenues à cette fin ressemblent passablement à celles suivies dans le cas de l'entreprise privée, tout en étant moins élaborées. En effet, la langue de travail y est déjà, à toutes fins utiles, le français, du moins en ce qui a trait aux ministères et aux organismes de l'Administration, aux organismes municipaux et scolaires, et aux établissements de santé et de services sociaux ayant une clientèle francophone. D'ailleurs, le processus de certification est quasi complété dans l'ensemble des organismes de l'Administration, dont le pourcentage de certification se situe, bon an mal an, autour de 89 %.

NOMBRE ET POURCENTAGE D'ORGANISMES DE L'ADMINISTRATION SELON LES ÉTAPES DE CERTIFICATION
Ensemble du Québec, 2000 - 2003

Exercice*	En évaluation**		En application de programme		Certifiés		Total
2000-2001	295	10,9 %	16	0,6 %	2401	88,5 %	**2712**
2001-2002	267	10,9 %	11	0,4 %	2175	88,7 %	**2453**
2002-2003	241	9,9 %	21	0,9 %	2171	89,2 %	**2433**

* Le 31 mars de l'exercice.

** Il s'agit des organismes inscrits à l'Office (renseignements généraux reçus), mais sans programme approuvé ou certificat de francisation délivré.

Par ailleurs, il ne faut pas négliger le fait qu'un pourcentage appréciable d'organismes de l'Administration (± 10 %) sont en évaluation, notamment en raison de la création des commissions scolaires linguistiques et de la fusion récente des municipalités, et que ce pourcentage varie peu d'exercice en exercice. C'est ce constat qui a mené à la formulation de l'objectif suivant.

Objectif 3

Faire progresser la francisation des organismes de l'Administration qui ne sont pas certifiés en délivrant un certificat de conformité ou en faisant approuver le programme de francisation dans le cas de 20 % de ces organismes annuellement.

Indicateur : Pourcentage d'organismes de l'Administration en évaluation le 1er avril 2002 à qui l'Office a délivré un certificat ou dont il a approuvé un programme au cours de l'exercice.

Au 1er avril 2002, il y avait 267 organismes de l'Administration en évaluation, soit 39 ministères et organismes, 66 organismes scolaires, 88 organismes municipaux et 74 organismes de santé et de services sociaux. Par ailleurs, à partir du tableau suivant, on constate que 6 de ces organismes sont devenus inactifs au cours de l'exercice et que, de ce fait, le nombre d'organismes actifs est passé à 261.

Les efforts menés auprès de ces organismes ont donné les résultats présentés au tableau suivant.

ORGANISMES DE L'ADMINISTRATION EN ÉVALUATION LE 1ER AVRIL 2002 À QUI L'OFFICE A DÉLIVRÉ UN CERTIFICAT OU DONT IL A APPROUVÉ UN PROGRAMME
Ensemble du Québec, 31 mars 2003

	Nombre d'organismes		Nombre	Pourcentage
	en évaluation (au 1er avril 2002)	actifs (au 31 mars 2003)	où il y a eu progrès	où il y a eu progrès
Ministères et organismes de l'Administration	39	38	14	36,8 %
Organismes scolaires	66	65	15	23,1 %
Organismes municipaux	88	85	43	50,6 %
Organismes de santé et de services sociaux	74	73	10	13,7 %
Total	**267**	**261**	**82**	**31,4 %**

Des 261 organismes actifs de l'Administration en évaluation le 1er avril 2002, 68 ont été certifiés et 14 ont vu leur programme de francisation approuvé pour un total de 82.

Commentaires : L'objectif consistait à faire progresser la francisation dans les organismes de l'Administration en évaluation le 1er avril 2002, dans certains cas depuis plusieurs années, en délivrant un certificat de conformité ou en faisant approuver un programme de francisation. L'objectif retenu (20 %) a été largement dépassé (31,4 %), alors que, lors de l'exercice précédent, il n'avait pas été atteint (17,3 %). Et il est à prévoir que les résultats du prochain exercice seront du même ordre, à moins de changements importants dans le dossier des municipalités, changements difficiles à évaluer au moment de la rédaction de ce rapport.

Il faut aussi noter que 23 autres organismes dont l'ouverture du dossier est postérieure au 1er avril 2002 ont également fait l'objet d'une approbation de programme ou de la délivrance d'un certificat de conformité.

Malgré ces résultats importants, cet objectif est toujours actuel : il y a encore 241 organismes de l'Administration en évaluation, et ce, même en tenant compte des progrès accomplis au cours des derniers exercices. Étant donné que les organismes de l'Administration doivent faire preuve d'exemplarité, il est important de continuer à faire progresser la francisation dans l'Administration, notamment en maintenant cet objectif au rang des priorités de l'Office. Ainsi, on arrivera, à long terme, à diminuer, voire à éliminer, les retards dans le processus de francisation des organismes de l'Administration et, par le fait même, à accroître le taux de conformité afin de respecter le mandat de francisation des entreprises et de l'Administration qui a été confié à l'Office.

C) *Disponibilité et utilisation des technologies de l'information en français dans les milieux de la formation professionnelle et technique*

Contexte : Dans un contexte de francisation des entreprises et de l'Administration, les responsables des entreprises ou des organismes de l'Administration indiquent souvent à l'Office que les jeunes travailleurs ont été formés avec la version anglaise des logiciels utilisés et qu'en conséquence, ils ne connaissent pas la terminologie française spécialisée. Étant donné cette situation, l'Office a décidé de commencer à traiter le problème de francisation en amont, soit à l'étape de la formation, plutôt que de se limiter à corriger la situation au moment de la francisation des milieux de travail. C'est dans cette perspective que l'on a formulé l'objectif suivant.

Objectif 4

Amener les directions, les professeurs et les élèves des milieux de la formation professionnelle et technique à utiliser les outils informatiques qui existent en français.

Indicateur : Pourcentage de logiciels en français utilisés dans les milieux de la formation professionnelle et technique.

Résultats : L'étude sur les Caractéristiques linguistiques des logiciels utilisés pour l'enseignement collégial n'a pu être reprise au cours de l'exercice. Rappelons simplement qu'en 1999, la part des logiciels en français utilisés pour l'enseignement collégial était de 75 %, celle-ci n'étant que de 56 % en 1995.

Par ailleurs, des interventions de différents types ont pu être réalisées dans le réseau des commissions scolaires ainsi que dans le réseau collégial afin de favoriser l'utilisation des outils informatiques en français.

Commentaires : Pour le réseau des commissions scolaires, le processus de francisation en cours, qui découle de la restructuration de celles-ci en commissions scolaires linguistiques, a continué à produire ses effets. Au cours de l'année 2002-2003, 12 nouveaux programmes de francisation de commissions scolaires ont ainsi été approuvés, portant le total à 15 depuis le début de cette démarche. Ces programmes permettent de mieux connaître la situation linguistique des outils informatiques utilisés en formation professionnelle continue et de mettre en œuvre les correctifs appropriés.

L'Office intervient aussi auprès des services aux entreprises (SAE) de commissions scolaires francophones. En 2002-2003, les représentants de l'Office ont rencontré les responsables des SAE de trois commissions scolaires. Ces SAE offrent aux entreprises et aux organismes des services de formation sur mesure et de perfectionnement de la main-d'œuvre dans un grand nombre de secteurs d'activité. Ces rencontres ont permis d'informer les intervenants des SAE à propos des exigences de la Charte de la langue française relativement à l'utilisation des logiciels et de mieux comprendre la problématique concernant l'utilisation des versions anglaises de certains logiciels. Des négociations sont en cours avec ces organismes afin de convenir d'ententes visant à promouvoir l'utilisation de la version française des logiciels dans le cadre de la formation offerte aux entreprises.

En ce qui a trait au réseau collégial, signalons que les établissements membres de ce réseau devront, pour faire suite à des modifications apportées à la Charte de la langue française, se doter prochainement d'une politique linguistique. De plus, à la demande du ministère de l'Éducation, cette politique doit prévoir l'acquisition de logiciels en français.

ORIENTATION STRATÉGIQUE 2 :

Contribuer au développement et à la généralisation d'un français de qualité au Québec en mettant à la disposition des usagers la terminologie et l'expertise terminologique et linguistique en fonction des besoins observés et exprimés, prioritairement dans les milieux de travail.

Cette orientation sera réalisée selon deux axes différents, le premier ayant principalement trait aux outils terminologiques et linguistiques élaborés en fonction des besoins des Québécois et le deuxième ouvrant plutôt sur la Francophonie, la Zone de libre-échange des Amériques (ZLEA) et le reste du monde.

AXE D'INTERVENTION 2.1 : Donner libre accès dans le réseau Internet au *Grand dictionnaire terminologique* et à des outils linguistiques élaborés en fonction des besoins des Québécois, prioritairement ceux du monde du travail et de la formation professionnelle et technique.

Contexte : L'Office québécois de la langue française a aussi comme mandat de définir et de conduire la politique québécoise en matière d'officialisation linguistique et de terminologie. Pour ce faire, il produit la terminologie et les données linguistiques nécessaires à la francisation des milieux de travail et du Québec dans son ensemble, et diffuse gratuitement dans Internet le résultat de ses travaux ainsi que celui des travaux de ses partenaires dans *Le Grand dictionnaire terminologique*. De plus, il répond aux questions terminologiques et linguistiques que les usagers québécois lui font parvenir par @assisterme et par le service des consultations téléphoniques tarifées. De là, découlent les trois objectifs suivants :

Objectif 5

Enrichir *Le Grand dictionnaire terminologique* de 4000 fiches nouvelles ou mises à jour par année en fonction des besoins exprimés par les usagers et des besoins prévus dans les technologies de l'information.

Indicateur : Nombre de fiches nouvelles et de mises à jours produites chaque année.

Résultats : L'objectif visant l'enrichissement du *Grand dictionnaire terminologique* (GDT) pour l'exercice 2002-2003 a, en fait, été fixé à 5000 fiches nouvelles ou mises à jour. Le tableau suivant montre que l'objectif n'a pas été entièrement atteint, puisque 4589 fiches nouvelles ou mises à jour ont été versées dans le *Grand dictionnaire terminologique* au lieu des 5000 prévues.

NOMBRE DE FICHES NOUVELLES OU MISES À JOUR			
EXERCICE	OBJECTIF	RÉSULTAT	% D'ATTEINTE DE L'OBJECTIF
2001-2002	5000	6542	130,8 %
2002-2003	5000	4589	91,8 %

Commentaires : L'exercice a été marqué par d'importants travaux de réflexion sur les orientations et la politique éditoriale d'élaboration des fiches du GDT, ainsi que sur le traitement des emprunts linguistiques. La publication de la *Politique éditoriale du GDT* et celle du *Guide de traitement des emprunts* sont d'ailleurs prévues pour le prochain exercice. Dans l'avenir, ces documents devraient orienter les travaux de l'Office et ceux de ses partenaires. De plus, le développement de la Banque de dépannage linguistique, qui a permis l'ajout de 700 nouveaux articles, a nécessité un réaménagement des ressources. Finalement, l'importante participation au colloque sur *La variation dans la langue standard* (organisation du colloque et présentation de 3 communications) ainsi que les travaux relatifs au développement des nouvelles fonctionnalités de multilinguisme du GDT contribuent aussi à expliquer les résultats obtenus. Somme toute, si on tient compte de tout ce qui précède, le nombre de nouvelles fiches et de fiches mises à jour versées dans le GDT est satisfaisant.

Objectif 6

Maintenir et augmenter le niveau de satisfaction des usagers du *Grand dictionnaire terminologique* en ce qui concerne la pertinence et la qualité du contenu.

Cet objectif peut être évalué de deux façons, soit à partir du pourcentage de réponses obtenues lors de l'interrogation du GDT, soit à partir d'une mesure de la satisfaction de ses utilisateurs par rapport à la pertinence et à la qualité de son contenu.

Indicateur : Taux de réponses obtenues lors de l'interrogation du GDT par les usagers.

Résultats : La cible à atteindre, dans le cas de cet indicateur, était déterminée selon deux composantes, soit obtenir un taux de réponses de 80 % à 100 % pour 70 % des usagers ou un taux de réponses de 65 % à 79 % pour 20 % des usagers. Or, il s'est avéré, en cours d'exercice, que les données administratives disponibles ne permettaient pas de procéder à une telle comptabilisation.

Les données présentées dans le tableau suivant montrent qu'il y a une augmentation importante du nombre de recherches (120 %). Par ailleurs, le

pourcentage de réponses nulles (± 33 %) est resté stable. Il en va de même du pourcentage de réponses valides. Mentionnons, à titre informatif, qu'au cours du dernier exercice, on a estimé que 50 % des réponses nulles étaient attribuables non pas à des lacunes du GDT, mais plutôt à des erreurs d'interrogation de la part des internautes, à des interrogations non pertinentes (par exemple, noms propres et questions documentaires) et à d'autres erreurs de même nature.

POURCENTAGE DE RÉPONSES NULLES OBTENUES LORS DE L'INTERROGATION DU GDT

EXERCICE	NBRE DE RECHERCHES	NBRE DE REPONSES NULLES	% DE REPONSES NULLES
2001-2002	16 341 687	5 501403	33,7 %
2002-2003	35 900 000	11 700 000	32,6 %

Commentaires : Le nombre de recherches effectuées, et surtout sa progression, montre bien que ce service répond à un besoin de la population québécoise, voire des internautes du monde entier. Ce service offert gratuitement a été inauguré le 13 septembre 2001 et depuis lors, la société Convera assurait la gestion du système permettant la diffusion et l'utilisation du GDT. Depuis mars dernier, cependant, l'Office a dû résilier le contrat le liant à la société Convera et intégrer la gestion de ce système à ses activités, et ce, afin de continuer à en maintenir l'utilisation gratuite dans Internet. Compte tenu de ce qui précède, il importe de mentionner qu'il sera impossible de continuer à offrir et à améliorer ce service sans au moins le maintien des ressources actuelles, et ce, surtout si le nombre de recherches continue à augmenter et si les demandes dans les domaines lacunaires deviennent de plus en plus nombreuses.

Indicateur : Pourcentage d'utilisateurs satisfaits de la pertinence et de la qualité du contenu.

Résultats : L'évaluation que nous avions prévu faire auprès des usagers du *Grand dictionnaire terminologique* n'a pu être réalisée au cours de l'exercice, faute de ressources. Elle a été inscrite au plan d'action du Service de la recherche et des ressources documentaires pour le prochain exercice.

Commentaires : Lors d'une mini-étude visant à évaluer les besoins des utilisateurs à l'égard d'un projet de dictionnaire informatisé multilingue, les participants ont fait quelques commentaires à propos de l'actuel *Grand dictionnaire terminologique* (GDT). Il en est, entre autres choses, ressorti qu'en général, le GDT est très bien perçu, mais que son manque de souplesse l'empêche de répondre entièrement aux exigences des usagers. Plusieurs participants ont aussi souhaité que son contenu soit enrichi dans certains domaines et que l'on y ajoute certaines informations (par exemple, cooccurrences syntaxiques, sources, pondération et date de la création de la fiche).

Objectif 7

Répondre à 2000 questions terminologiques des usagers québécois du *Grand dictionnaire terminologique* dans Internet selon l'offre de service d'« @ssisterme ».

Pour cet objectif, deux indicateurs avaient été annoncés, soit le nombre de questions terminologiques traitées et le pourcentage d'usagers satisfaits de la pertinence et de la qualité des réponses obtenues.

Indicateur : Nombre de questions terminologiques traitées.

Résultats : L'objectif prévu était de répondre à 2000 questions terminologiques. Le tableau suivant montre que l'objectif n'a pas été entièrement atteint. Ce résultat s'explique principalement par le type de questions posées et leur complexité.

NOMBRE DE QUESTIONS TERMINOLOGIQUES TRAITÉES SELON L'OFFRE DE SERVICE D'« @SSISTERME »

Exercice	Objectif	Résultat	% d'atteinte de l'objectif
2001-2002	2000	1994	99,7 %
2002-2003	2000	1840	92 %

Commentaires : Il est important d'ajouter qu'au cours de l'exercice, les 1840 questions posées par les usagers du service @ssisterme ont permis de créer ou de mettre à jour 2259 fiches terminologiques.

Indicateur : Pourcentage d'usagers satisfaits de la pertinence et de la qualité des réponses reçues.

En vue d'être le plus possible à l'écoute de sa clientèle, l'Office a conçu un bref questionnaire grâce auquel les personnes qui ont eu recours au service d'assistance terminologique du *Grand dictionnaire terminologique* (@ssisterme) pouvaient faire état de leur satisfaction quant à la pertinence et à la qualité des réponses reçues. Sur une possibilité de 2259 usagers, 532 ont répondu à ce bref questionnaire, soit un taux de rendement de 24 %. Les informations présentées dans le tableau suivant montrent que la cible de 90 % est atteinte et que le taux de satisfaction se maintient au fil du temps.

POURCENTAGE DE RÉPONDANTS SELON LEUR APPRÉCIATION DE LA QUALITÉ ET DE LA PERTINENCE DES RÉPONSES OBTENUES PAR @SSISTERME

	Appréciation	
	Qualité des informations*	Pertinence des réponses**
Exercice 2001-2002		
Nombre de répondants	165	165
% de répondants satisfaits	93,4 %	96,4 %
Exercice 2002-2003		
Nombre de répondants	532	532
% de répondants satisfaits	95,7 %	93,2 %

* La question était posée de la façon suivante : « Êtes-vous satisfait de la qualité des données contenues dans la fiche qu'@ssisterme vous a envoyée? »

** La question était posée de la façon suivante : « La fiche a-t-elle répondu adéquatement à votre question? »

Commentaires : Bien que les usagers soient très satisfaits de ce service, il s'est avéré que l'Office ne pouvait, faute de ressources suffisantes, continuer à maintenir l'offre de service annoncée dans la Déclaration de services aux citoyens. Des réaménagements importants sont donc prévus au début du prochain exercice.

Objectif 8

Répondre de façon satisfaisante à environ 4000 questions linguistiques et terminologiques selon l'offre de service des consultations téléphoniques tarifées.

Pour cet objectif, deux indicateurs avaient aussi été annoncés, soit le nombre de questions traitées et le pourcentage d'usagers satisfaits en fonction de l'offre de service. Il est à noter que la cible établie pour l'exercice est de 5000, plutôt que de 4000.

Indicateur : Nombre de questions traitées.

Résultats : Les données présentées dans le tableau suivant semblent révéler une certaine accalmie dans la diminution du nombre de questions linguistiques et terminologiques posées au cours de l'exercice 2002-2003. En effet, de 27,7 % qu'elle était entre les exercices 2000-2001 et 2001-2002 (7910 et 5719), elle n'est plus que de 2,9 % entre les exercices 2001-2002 et 2002-2003 (5719 et 5553). Fait à remarquer, nous avons dépassé notre objectif de quelque 11 %.

NOMBRE DE QUESTIONS LINGUISTIQUES ET TERMINOLOGIQUES TRAITÉES

Exercice	Objectif	Résultat	% d'atteinte de l'objectif
2000-2001	10 000	7 910	79,1 %
2001-2002	10 000	5 719	57,2 %
2002-2003	5 000	5 553	111,1 %

Commentaires : Depuis que les consultations téléphoniques sont tarifées, soit depuis l'exercice 1996-1997, le nombre de questions posées n'a cessé de baisser. C'est ce qui a amené l'Office à établir, pour l'exercice 2002-2003, une cible de 5000 questions linguistiques et terminologiques à traiter. Si une très grande partie de la diminution du nombre de questions posées au cour des premiers exercices est attribuable à la tarification, la diffusion gratuite d'outils et de services terminolinguistiques dans Internet, dont *Le grand dictionnaire terminologique*, la Banque de dépannage linguistique et @ssisterme, exerce sûrement, à l'heure actuelle, une grande influence sur l'utilisation de ce service.

Indicateur : Pourcentage d'usagers satisfaits en fonction de l'offre de service.

Résultat : L'évaluation du service de consultations linguistiques et terminologiques a été réalisée au cours de l'exercice 2001-2002 et n'a pas été reprise depuis. Rappelons seulement que les informateurs ont à ce moment-là affirmé connaître le service des consultations depuis plus de trois ans en moyenne et qu'ils se sont dits, en très grande majorité (> 90 %), satisfaits du service offert, ce qui est conforme à la cible fixée.

AXE D'INTERVENTION 2.2 : Mettre à la disposition de la Francophonie, des pays de la Zone de libre-échange des Amériques (ZLEA) et du reste du monde, l'expertise développée par l'Office québécois de la langue française en matière d'aménagement linguistique, de traitement informatique des langues et de développement terminologique.

Contexte : L'Office québécois de la langue française, en remplissant son mandat de définir et de conduire la politique québécoise en matière d'officialisation linguistique et de terminologie, a acquis une expertise reconnue en matière d'aménagement linguistique, de traitement informatique des langues et de développement terminologique. Il doit, conformément à la thématique de la Coopération internationale adoptée par le gouvernement du Québec, soit le soutien au développement de partenariats et au rayonnement culturel, faire bénéficier de cette expertise ses partenaires de la Francophonie, de la ZLEA et du reste du monde, notamment la Catalogne. De là, trois objectifs ont été formulés, plus particulièrement sur la possibilité d'avoir une banque de terminologie

multilingue, sur la nécessité de créer des partenariats en provenance de la ZLEA et sur la comparaison, à partir de recherches, des pratiques linguistiques des entreprises de différents pays. Il est important de mentionner que ces objectifs ont été ajoutés au moment de la présentation du Plan annuel de gestion des dépenses de l'exercice 2002-2003.

Objectif 9

Faire du *Grand dictionnaire terminologique* (GDT) une banque multilingue, contribuant ainsi au rayonnement du français et servant de référence dans la Francophonie, dans les pays membres de la ZLEA et dans le reste du monde.

Indicateur : Nombre de termes en espagnol, en portugais ou en chinois ajoutés au GDT.

Résultats : Le projet en est à l'étape de l'élaboration et de la conception des systèmes, ainsi que des négociations avec différents partenaires. Il est donc encore trop tôt pour ajouter des termes en d'autres langues que le français et l'anglais dans le GDT.

Commentaires : Au cours de l'année 2002-2003, l'Office a amorcé la modernisation des systèmes de diffusion, de production et de gestion du *Grand dictionnaire terminologique* pour rendre ces plate-formes multilingues. Grâce au GDT multilingue, le français sera diffusé dans Internet à côté d'autres langues, étendant son utilisation au-delà du Québec et des pays francophones jusque dans les pays membres de la ZLEA et dans le reste du monde.

Pour l'instant, en plus d'élaborer et d'adapter ses systèmes à ce nouveau contexte, l'Office a développé des relations avec des membres du Rifal pour que soient ajoutées au GDT multilingue d'autres langues que le français et l'anglais. Il a aussi exploré des possibilités de collaboration en terminologie avec des partenaires mexicains (par exemple, le Colegio de México, l'Union latine) afin que le module multilingue du GDT soit utilisé par les pays hispanophones des Amériques. Enfin, un projet de terminologie en anglais, en français, en espagnol et en portugais (Brésil) a également été lancé.

Objectif 10

Créer des partenariats avec d'autres pays membres de la ZLEA de façon à permettre que soit respectée la langue des consommateurs lors de l'intégration des Amériques.

Indicateur : Nombre de produits offerts en français au Québec.

Résultats : L'Office n'a pas repris durant l'exercice 2002-2003 la recherche qu'il avait effectuée au cours de l'exercice 1999-2000 sur *La langue des produits informatiques vendus chez les détaillants de l'île de Montréal. Résultats d'une vérification ponctuelle.* Il était alors apparu que plus de la moitié des détaillants visités (57 %) offraient une version française des logiciels, ce qui constituait une augmentation appréciable de la présence du français par rapport à la situation de 1999, où le tiers des détaillants visités (33 %) étaient dans cette situation. Enfin, l'Office n'a pas non plus réalisé d'autres études sur cette question.

Commentaires : Au cours de l'exercice, l'Office a collaboré avec le Conseil supérieur de la langue française afin d'organiser un atelier de travail à l'occasion du Séminaire interaméricain sur la gestion des langues portant sur les Politiques linguistiques visant la protection des consommateurs. Plusieurs conférenciers ont alors pu s'exprimer sur la situation existant dans leur pays respectif (Mexique, Porto Rico, Brésil et Québec), ce qui a ensuite amené les participants à discuter des actions devant être entreprises à l'échelle interaméricaine en matière de règles linguistiques et à se prononcer sur des propositions qui visent à assurer la place des quatre grandes langues retenues (français, anglais, espagnol et portugais) dans la ZLEA.

Objectif 11

Analyser d'ici 2004 les pratiques linguistiques dans les grandes entreprises à vocation internationale en comparant la situation du Québec avec celle existant en France, en Catalogne, en Belgique, et dans d'autres États.

Indicateur : État d'avancement de la recherche sur les pratiques linguistiques dans les grandes entreprises à vocation internationale.

Résultats : Cette recherche a été réalisée dans le cadre de la coopération France – Québec et de l'entente Catalogne – Québec, et mènera à la tenue d'un colloque international en juin 2003. Dans ce contexte, l'Office s'était donné comme cible de remettre, au cours de l'exercice, le rapport de recherche pour la partie québécoise. Cet objectif a été quasi atteint, puisque le rapport sur le profil linguistique des grandes entreprises québécoises actuellement en cours de révision, sera diffusé au début du prochain exercice. Il importe de mentionner que l'ajout du nouveau mandat portant sur le suivi de la situation linguistique a bouleversé la programmation de recherche prévue pour l'exercice 2002-2003. Plusieurs projets ont tout de même pu être menés à terme : c'est ce que l'on verra à l'orientation 4.

Commentaires : Il ressort de l'analyse de ces données que le français est la principale langue de travail de la très grande majorité de ces grandes entreprises (89 %), ce qui va dans le sens des objectifs poursuivis par la Charte de la langue

française. Par ailleurs, dans ces entreprises, l'anglais exerce aussi une forte pression attribuable au recrutement d'une main d'œuvre spécialisée provenant de l'extérieur du Québec, au recours important à de l'équipement ou à des technologies provenant de pays anglophones, ainsi qu'à une clientèle et à des fournisseurs non québécois imposant plus ou moins directement leurs exigences de l'anglais.

Objectif 12

Maintenir des liens avec des organismes chargés, tant dans la Francophonie, dans la ZLEA que dans le reste du monde, de l'élaboration ou de l'application de lois linguistiques, de l'aménagement linguistique ou encore du développement terminologique ainsi qu'avec l'Agence intergouvernementale de la Francophonie (AIF).

Indicateur : Nombre d'ententes avec les organismes visés et nombre de projets, de missions ou de colloques réalisés.

Résultats : En 2002-2003, l'Office québécois de la langue française a participé à quatre colloques ou séminaires internationaux portant sur les politiques linguistiques (Andorre), la gestion des langues dans les pays de la ZLEA (Québec), la terminologie (Sommet de la terminologie à Bruxelles) et les langues néolatines dans la communication spécialisée (Mexico).

Dans la foulée de l'entente de coopération intervenue en 1999 entre l'OQLF et la Régie du traitement informatique des langues et des écritures de la République populaire de Chine, une entente de coopération pour la diffusion des terminologies dans Internet a été conclue avec la Commission nationale de la terminologie scientifique et technique de la Chine, en janvier 2003.

Six missions ont été réalisées dans le cadre des accords de coopération bilatérale avec la France (pratiques linguistiques et promotion du français), la Catalogne (pratiques linguistiques), la Communauté française de Belgique (promotion du français et norme du français) et le Mexique (terminologie).

La présidente-directrice générale de l'Office a également participé, en tant que secrétaire générale du Rifal, à certaines activités organisées par l'Agence intergouvernementale de la Francophonie, par exemple la réunion du Conseil international francophone des langues (Cifla) et celle du Réseau international du français dans le monde (Rifram), en avril 2002 à Paris, ainsi qu'à l'Assemblée générale du Rifal à Beyrouth.

Enfin, l'OQLF a resserré ses liens avec l'Agence universitaire de la Francophonie (AUF). Il assume en effet la coordination du réseau Sociolinguistique et dynamique des langues de l'AUF, dont une rencontre s'est tenue à Paris en novembre 2002.

Objectif 13

Animer le Réseau international francophone d'aménagement linguistique (Rifal).

Indicateur : Tenue et animation d'une réunion du Rifal.

Résultats : L'Office québécois de la langue française assure le secrétariat général du Réseau international francophone d'aménagement linguistique (Rifal). L'année 2002-2003 a été marquée par l'organisation et la tenue, en novembre 2003 à Beyrouth (Liban), de l'Assemblée générale des membres du Rifal. L'OQLF a également participé aux travaux du Groupe de travail du Rifal sur la formation. Deux rencontres de ce groupe ont été tenues, à Paris en mai 2002 et à Beyrouth en novembre 2002, au cours desquelles l'offre de service de l'OQLF relative à l'utilisation du GDT multilingue, pour la production de banques de terminologie dans les langues partenaires de la Francophonie, notamment les langues africaines, a été acceptée par les membres du Rifal. De plus, au cours de cette année, l'Office a amorcé la préparation et l'organisation, pour juin 2003, à Montréal d'une vitrine-forum du Rifal sur l'informatisation des langues.

ORIENTATION STRATÉGIQUE 3 :

Assurer la présence du français au Québec dans l'affichage, dans la présentation des produits de consommation et dans les services.

Avec l'entrée en vigueur des modifications apportées à la Charte de la langue française le 1er octobre 2002, l'Office québécois de la langue française a reçu le mandat d'assurer le respect de la loi, responsabilité qui incombait auparavant à la Commission de protection de la langue française de concert avec l'Office de la langue française.

AXE D'INTERVENTION 3.1 – Développer une approche systémique et intervenir de façon plus énergique auprès des grands acheteurs, des distributeurs et des fabricants, afin que les consommateurs soient informés et servis en français.

Objectif 14

Intervenir auprès des fabricants et des distributeurs pour que les produits offerts au Québec respectent les droits des consommateurs francophones.

Indicateur : Degré de conformité aux exigences de la Charte des jeux et jouets électroniques, des produits informatiques et des appareils électroménagers.

Résultats : L'Office québécois de la langue française n'a pas repris, durant l'exercice 2002-2003, les recherches sur *La langue des produits informatiques vendus chez les détaillants de l'île de Montréal. Résultats d'une vérification ponctuelle* et sur *La disponibilité des ludiciels en français*. L'Office n'a pas non plus évalué la conformité des appareils électroménagers aux exigences de la Charte.

Commentaires : Grâce à l'intervention d'un important détaillant en informatique, le Groupe Dumoulin électronique, l'Office québécois de la langue française a réussi à convaincre Sony Canada de distribuer au Québec la version française du portable VAIO.

Signalons que l'équipe du Banc d'évaluation technolinguistique (Bétel) a procédé au cours de l'exercice 2002-2003 à l'évaluation de l'assistant numérique CLIÉ, de marque Sony, et lui a décerné le sceau « Informatique tout en français ». Sony Canada a également reçu, en mars 2003, un Mérite du français, dans la catégorie « Français, langue du commerce et des affaires », pour ses produits VAIO et CLIÉ.

Au cours de l'année, l'Office a constitué un groupe de travail visant à intervenir, sur une base sectorielle, auprès des fabricants, concepteurs, distributeurs et détaillants de jeux vidéo pour consoles (Playstation, XBOX et Game Cube) en vue d'accroître la production de versions françaises des jeux unilingues anglais et d'offrir sur le marché québécois les jeux existant en français en Europe, mais non vendus en Amérique du Nord à cause de barrières créées artificiellement par les fabricants pour cloisonner les marchés. Des rencontres antérieures, entre les fabricants, la Commission de protection de la langue française, l'Office de la langue française et le Conseil québécois du commerce de détail, avaient permis de franciser les emballages et les documents accompagnant les jeux, pour les rendre conformes à l'article 51 de la Charte. Le plan d'intervention que l'Office est en train de développer cherche, de son côté, à intervenir sur le contenu du jeu lui-même, en s'appuyant le plus possible sur les dispositions qu'offre l'article 52.1 de la Charte. Les actions découlant de ce plan d'intervention viseront, entre autres intervenants, une dizaine d'entreprises qui se partagent à elles seules à peu près la moitié des plaintes traitées par la Direction de la francisation.

Mentionnons enfin, dans le dossier des électroménagers, que la société Camco bénéficie toujours d'une exemption temporaire pour lui permettre d'amener ses fournisseurs à franciser les pièces qui ne sont pas conformes à la Charte. La société Camco s'est également engagée à franciser les dosserets des appareils qu'elle fabrique et vend, même ceux provenant de l'extérieur du Québec, dans la mesure où ceux-ci sont vendus à plus de 200 unités au Québec. Ces exemptions s'échelonnent jusqu'en juin 2003.

L'Office québécois de la langue française a lancé en février et mars 2003, sa deuxième campagne de sensibilisation « J'achète en français » afin de rappeler aux consommateurs les droits linguistiques prévus dans la Charte de la langue française. Cette campagne, à saveur humoristique, s'appuie sur le désir des consommateurs francophones d'être servis et informés dans une langue française claire et dénonce les mauvaises traductions d'étiquettes et de modes d'emploi qui leur compliquent la vie.

Les principaux éléments de la campagne sont les suivants :

Une publicité radiophonique : des stations radiophoniques de la bande FM ont diffusé, dans les grandes régions de Montréal et de Québec ainsi que dans plusieurs autres régions du Québec, un message publicitaire de 60 secondes visant à inciter les consommateurs à faire valoir leurs droits linguistiques auprès des commerçants. Une promotion menée conjointement avec les Dictionnaires Le Robert et le réseau RockDétente complétait cette campagne.

Une publicité imprimée : deux messages imprimés ont aussi été diffusés dans les grands quotidiens québécois.

Coût de cette campagne : 250 000 $

AXE D'INTERVENTION 3.2 - Mener des interventions au cours de la période 2002-2003 auprès de l'Administration, des entreprises et plus particulièrement des petites entreprises.

Objectif 15

Faire en sorte que la politique linguistique gouvernementale soit respectée dans l'Administration et amener les villes, les commissions scolaires, les services de santé et les services sociaux à une meilleure connaissance de la Charte de la langue française.

Indicateur : Aucun indicateur n'avait été prévu à ce sujet dans la Planification stratégique de la Commission de protection de la langue française.

Résultats : Les résultats obtenus à la suite des interventions de l'Office québécois de la langue française auprès des ministères et organismes de l'Administration sont décrits à l'objectif 3, plus particulièrement ceux ayant trait à l'avancement du processus de certification des organismes de l'Administration en évaluation (voir indicateur relatif à l'objectif 3).

Objectif 16

Informer une entreprise faisant l'objet d'une plainte et l'encourager à franciser l'ensemble de ses produits et à s'assurer que ses documents publicitaires, ses factures et ses contrats d'adhésion sont en français.

Indicateur : Aucun indicateur n'avait été prévu à ce sujet dans la Planification stratégique de la Commission de protection de la langue française.

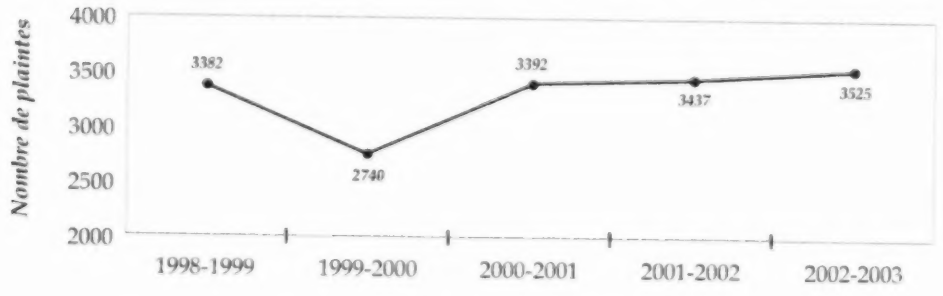
Objectif 17

Faire en sorte que les plaintes individuelles diminuent à l'endroit des petites entreprises.

Indicateur : Diminution du nombre de plaintes.

Résultats : Cet indicateur doit principalement être vu comme un indicateur de contexte, qui montre l'évolution du nombre de plaintes portées au fil des ans. Ainsi, on peut voir au graphique suivant que depuis 1999, le nombre annuel de plaintes portées est demeuré relativement constant et ne présente qu'une très légère tendance à l'augmentation. De 3382 plaintes qu'il était en 1998-1999, il est passé à 2740 en 1999-2000, à 3392 en 2000-2001 et à 3437 en 2001-2002, pour atteindre 3525 au cours de l'exercice 2002-2003. Ces plaintes visaient 2483 entreprises différentes et ont donné lieu à l'ouverture de 4202 dossiers. Mentionnons enfin, que plus du tiers des plaintes portées au cours de l'exercice 2002-2003 (35 %) proviennent de la région de Montréal (région 06), suivie en cela par les régions de la Rive-Nord (régions 13, 14 et 15).

ÉVOLUTION DU NOMBRE DE PLAINTES



Commentaires : Une plainte peut parfois permettre de constater plusieurs infractions et elle peut aussi obliger l'Office à ouvrir de nombreux dossiers. Ainsi, une plainte concernant l'emballage ou le manuel d'instructions d'un produit entraînera l'ouverture d'un dossier visant le commerçant, mais parfois aussi celle d'autres dossiers visant le distributeur, le grossiste ou même le fabricant. Cette approche permet, entre autres, de trouver des solutions aux contraventions à la Charte, qui sont plus équitables, durables et systémiques.

Avant de recourir à une mise en demeure, l'Office québécois de la langue française intervient auprès des entreprises pour les inciter à corriger la situation et leur suggérer des solutions acceptables. Ce n'est qu'après avoir constaté le refus d'obtempérer que l'on demandera qu'une mise en demeure soit signifiée. Dans les rares cas où cette dernière aura été ignorée, l'Office transmettra alors le dossier au Procureur général.

Indicateur : Traitement de plus de 60 % des dossiers dans un délai n'excédant pas 6 mois.

Résultats : Le tableau suivant montre qu'au cours de l'exercice 2002-2003, l'Office a augmenté de 4 % le pourcentage de dossiers traités en moins de six mois par rapport à l'exercice précédent et, de ce fait, il a atteint l'objectif qu'il s'était fixé.

POURCENTAGE DE DOSSIERS TRAITÉS SELON LA PÉRIODE

Exercice	Moins de 6 mois	De 6 à 12 mois	Plus de 12 mois
1999-2000	55,3%	17,9%	26,8%
2000-2001	62,9%	21,3%	15,8%
2001-2002	56,3%	18,4%	25,3%
2002-2003	60,2%	17,4%	22,4%

Commentaires : L'Office accorde une très grande importance au délai de traitement d'un dossier. Il ne cesse de chercher à améliorer son efficacité selon les moyens qui lui sont consentis. Ainsi, depuis qu'il a reçu le mandat de traiter les plaintes, il a revu ses processus de travail de manière à réduire le délai de traitement des plaintes, à simplifier les processus, à responsabiliser le personnel et à faciliter son travail. Par contre, certains dossiers exigeant des interventions à de multiples niveaux, tels ceux concernant la commercialisation d'un produit et impliquant le commerçant, le distributeur et le fabricant, peuvent difficilement être réglés en moins de six mois. De plus, chaque fois que l'occasion se présente, l'Office privilégie des règlements qui ont des retombées sur un plus grand nombre de consommateurs, de commerçants, de distributeurs ou de fabricants.

Indicateur : Maintien d'un pourcentage de correction autour de 90 %.

Résultats : À la lumière du tableau suivant, il ressort que l'intervention de l'Office a permis, au cours de l'exercice 2002-2003, de corriger les infractions à la Charte sans avoir à recourir au Procureur général dans 93 % des cas. Le taux de correction obtenu durant l'exercice précédent avait été de 88 %.

TAUX DE CORRECTION OBTENU SANS L'INTERVENTION DU PROCUREUR GÉNÉRAL DEPUIS 1999

Exercice	Taux de correction
1999-2000	88%
2000-2001	91%
2001-2002	88%
2002-2003	93%

Commentaires : Il arrive que l'Office ne puisse intervenir à la suite d'une plainte. Cette incapacité d'agir ne signifie pas qu'il n'y avait pas infraction, et l'Office ne peut conclure que la situation a été corrigée. Pour le calcul de cet indicateur, n'ont été retenus que les dossiers où il était possible d'agir.

Indicateur : Mesure du délai de correction ainsi que du taux de correction par motif de plainte.

Résultats : Actuellement, les données relatives à cet indicateur ne sont pas disponibles.

Indicateur : Augmentation du nombre de rencontres avec des fabricants, des distributeurs et des détaillants.

Résultats : Les données relatives à cet indicateur ne sont pas disponibles. L'indicateur avait été formulé par l'ancienne Commission de protection de la langue française.

Commentaires : Au cours de l'exercice, le personnel de l'Office a tenu plusieurs rencontres avec des fabricants, des distributeurs et des détaillants. En fait, cet indicateur relève plutôt du mandat de l'Office. Pour le prochain exercice, nous comptons l'intégrer à l'objectif 14 en en faisant plutôt un indicateur de contexte, et ce, dans la perspective d'une approche sectorielle.

ORIENTATION STRATÉGIQUE 4 :

Assurer, par la conduite de diverses études et analyses, le suivi de la situation linguistique québécoise, plus particulièrement en ce qui a trait au domaine du travail et à la participation des immigrants à la vie collective en français.

AXE D'INTERVENTION – Réaliser diverses études permettant d'observer l'évolution de la situation linguistique pour être en mesure d'adopter ou de recommander les actions appropriées.

Contexte : Avec l'entrée en vigueur des modifications apportées à la Charte de la langue française, le 1er octobre 2002, l'Office a reçu le mandat de suivre l'évolution de la situation linguistique au Québec et d'en faire rapport, au moins tous les cinq ans, au ministre. Même si l'organisme travaillait déjà dans cette optique, plus particulièrement pour ce qui est du suivi de la situation linguistique des entreprises, ce nouveau mandat est beaucoup plus large et nécessite une nouvelle planification des activités de recherche de façon à couvrir l'ensemble des éléments de la situation linguistique et à répondre aux préoccupations du Comité de suivi de la situation linguistique, qui a été institué par la loi. Cela étant dit, la reddition de comptes relative à l'exercice 2002-2003, tout en faisant état des travaux réalisés en regard de cette nouvelle planification (plan de travail pour le prochain exercice et travaux de deux groupes de travail), portera principalement sur un ensemble de recherches amorcées durant le précédent exercice à l'aide de budgets supplémentaires alors consentis.

Objectif 18

Évaluer l'utilisation du français au sein des entreprises québécoises, notamment en ce qui a trait à la disponibilité et à l'utilisation des technologies de l'information en français.

Indicateur : État d'avancement de l'évaluation de l'utilisation du français.

Résultats : Les études amorcées au cours du précédent exercice sont pratiquement terminées, du moins celles portant sur les entreprises employant de 10 à 99 personnes. La collecte des données ayant été réalisée au cours du précédent exercice, les travaux réalisés au cours de l'exercice 2002-2003 ont particulièrement porté sur l'analyse de ces données et ont conduit à la production de six notes de recherche qui, à la fin de l'exercice, étaient, soit publiées, soit à l'étape de la révision ou encore à celle de l'édition en vue d'être publiées au début de l'exercice 2003-2004.

Quant aux études portant sur les entreprises de 100 personnes ou plus, elles sont pour la plupart à l'étape de l'analyse. Ainsi, sur les sept études en cours, il s'en trouve une qui a été diffusée et une autre à l'étape de la révision, alors que

les autres sont à l'étape de l'analyse. Il est prévu de terminer l'ensemble de ces analyses au cours du prochain exercice.

Il nous importe enfin de préciser, ne serait-ce que sommairement, la teneur des travaux réalisés au cours de l'exercice.

- ÉTUDES AUPRÈS D'ENTREPRISES EMPLOYANT DE 10 À 99 PERSONNES :

  1) Inventaire des produits informatiques selon la langue mis à la disposition des travailleurs dans les entreprises de 10 à 49 personnes

     Les données de 1213 entreprises québécoises qui emploient de 10 à 49 personnes ont été analysées. Il en ressort que 49 % de ces petites entreprises ont mis à la disposition de leurs employés des logiciels uniquement en français ou en français et en anglais et, de ce fait, sont conformes aux dispositions de la Charte de la langue française. Outre ces résultats importants, il a été possible de déterminer la proportion de logiciels disponibles en français selon leur catégorie et de recueillir l'opinion des répondants sur d'autres questions relatives aux technologies en français. L'ensemble des résultats obtenus dans le cadre de cette recherche sont présentés dans une note de recherche qui a été publiée sous le titre *La langue des produits informatiques dans les petites entreprises du Québec.*

  2) Inventaire des produits informatiques selon la langue mis à la disposition des travailleurs dans les entreprises de 50 à 99 personnes

     Les données de 404 entreprises québécoises qui emploient de 50 à 99 personnes ont été analysées. Il en ressort que 42 % de ces moyennes entreprises ont mis à la disposition de leurs employés des logiciels uniquement en français ou en français et en anglais et, de ce fait, sont conformes aux dispositions de la Charte de la langue française. Outre ces résultats importants, il a été possible de déterminer la proportion de logiciels disponibles en français selon leur catégorie et de recueillir l'opinion des répondants sur d'autres questions relatives aux technologies en français. L'ensemble des résultats obtenus dans le cadre de cette recherche sont présentés dans une note de recherche qui sera publiée au début du prochain exercice sous le titre *La langue des produits informatiques dans les entreprises de moyenne taille au Québec.*

  3) Conséquences de la présence ou de l'absence de produits informatiques en français dans les entreprises de 10 à 49 personnes sur la langue de travail des utilisateurs de ces produits

Les données de 1398 travailleurs au sein d'entreprises qui emploient de 10 à 49 personnes ont été analysées. Il en ressort que 69 % de ces travailleurs utilisent des produits informatiques en français et que ce sont les logiciels de CAO, PAO et FAO qui sont les moins utilisés en français (43 %), comparativement aux logiciels de gestion intégrée et de comptabilité qui le sont à plus de 86 %. Outre ces résultats importants, il a aussi été possible de recueillir l'opinion de ces travailleurs sur la disponibilité des technologies en français et leur utilisation réelle, plus particulièrement dans le cas d'entreprises ayant des logiciels en français et en anglais. L'ensemble des résultats obtenus dans le cadre de cette recherche sont présentés dans une note de recherche qui sera publiée au début du prochain exercice sous le titre *La langue des produits informatiques utilisés par les travailleurs et les propriétaires des petites entreprises du Québec.*

4) Conséquences de la présence ou de l'absence de produits informatiques en français dans les entreprises de 50 à 99 personnes sur la langue de travail des utilisateurs de ces produits

Les données de 560 travailleurs au sein d'entreprises qui emploient de 50 à 99 personnes ont été analysées. Il en ressort que 67 % de ces travailleurs utilisent des produits informatiques en français et que ce sont les logiciels de CAO, PAO et FAO qui sont les moins utilisés en français (57 %), comparativement aux logiciels de gestion intégrée et de comptabilité qui le sont à plus de 84 %. Outre ces résultats importants, il a aussi été possible de recueillir l'opinion de ces travailleurs sur la disponibilité des technologies en français et leur utilisation réelle, plus particulièrement dans le cas d'entreprises ayant des logiciels en français et en anglais. L'ensemble des résultats obtenus dans le cadre de cette recherche sont présentés dans une note de recherche qui sera publiée au début du prochain exercice sous le titre *La langue des produits informatiques utilisés par les travailleurs et les propriétaires des entreprises de moyenne taille au Québec.*

5) Situation linguistique dans les petites entreprises montréalaises des secteurs secondaire et tertiaire

Les données recueillies par téléphone auprès de représentants de 2310 entreprises des secteurs secondaire et tertiaire de la région de Montréal ont permis de constater qu'en général, le français est la principale langue de travail d'un peu plus de trois informateurs sur quatre. Dans les entreprises francophones, les travailleurs parlent généralement le français, peu importe la langue maternelle de leurs interlocuteurs. Par ailleurs, dans les entreprises anglophones, la langue de l'interlocuteur influera sur le choix de la langue de travail utilisée et, dans une certaine mesure,

il en est de même dans les entreprises allophones, du moins dans certaines d'entre elles, où l'anglais serait largement utilisé. On trouvera une description plus complète de la situation linguistique des petites entreprises montréalaises dans une note de recherche qui sera publiée au cours du prochain exercice sous le titre *La langue de travail utilisée dans les petites entreprises de la région de Montréal.*

6) Situation linguistique dans les entreprises montréalaises employant entre 50 et 99 personnes

Les données recueillies par téléphone auprès de représentants de 501 entreprises des secteurs secondaire et tertiaire de la région de Montréal ont permis de constater que le français est aussi la principale langue de travail dans les entreprises de 50 à 99 personnes et que cette évaluation varie selon la catégorie de travailleurs interrogés (76 % <> 90 %). Par ailleurs, comme il a été noté dans le cas des petites entreprises, il semble aussi que les informateurs anglophones et allophones aient tendance à utiliser l'anglais avec un interlocuteur anglophone. Enfin, soulignons que les entreprises où les travailleurs risquent le plus de se retrouver dans un environnement unilingue anglophone sont principalement situées dans l'île de Montréal. On trouvera une description plus complète de la situation linguistique de ces entreprises montréalaises dans une note de recherche qui sera publiée sous le titre *La langue de travail utilisée dans les entreprises de 50 à 99 personnes de la région de Montréal.*

- ÉTUDES AUPRÈS D'ENTREPRISES EMPLOYANT 100 PERSONNES OU PLUS

1) Profil linguistique des grandes entreprises québécoises

Il a déjà été question de cette étude à l'objectif 11.

2) Langues de travail des travailleurs de grandes entreprises québécoises

Quelque 3000 travailleurs de grandes entreprises québécoises ont collaboré à l'étude qui avait pour but d'étudier les comportements linguistiques des travailleurs de grandes entreprises. L'analyse des données se fera au cours du prochain exercice.

3) Inventaire des produits informatiques selon la langue mis à la disposition des travailleurs dans les entreprises de 100 personnes ou plus

Les données relatives à 500 grandes entreprises québécoises ont été recueillies par entrevue téléphonique ou par questionnaire autoadministré auprès de responsables de l'informatique. L'analyse des données est à peine amorcée et se terminera au cours du prochain exercice.

4) Conséquences de la présence ou de l'absence de produits informatiques en français dans les entreprises de 100 personnes ou plus sur la langue de travail des utilisateurs de ces produits

Les données portant sur 500 utilisateurs de ces produits informatiques ont été recueillies par entrevue téléphonique auprès d'un échantillon de personnes travaillant dans de grandes entreprises québécoises. L'analyse de ces données se fera au cours du prochain exercice.

5) Pratiques linguistiques des entreprises à vocation internationale

Par cette étude, l'Office souhaite approfondir les pratiques linguistiques d'un très petit nombre d'entreprises à vocation internationale pour arriver à une compréhension qualitative de leur situation linguistique (ou de certains éléments) qui, sans être généralisable à l'ensemble des entreprises, fournira des éléments permettant une meilleure compréhension de la situation linguistique des entreprises. Étant donné la difficulté à obtenir la collaboration des entreprises sollicitées, cette recherche se poursuivra au cours du prochain exercice. Des données préliminaires seront cependant présentées dans le cadre du Colloque international sur les pratiques linguistiques qui se tiendra à Québec les 9 et 10 juin.

6) Activité des comités de francisation des grandes entreprises

Par cette étude, l'Office a cherché à évaluer le degré d'activité des comités de francisation actuels, à expliquer leur inactivité et à recueillir les attentes des membres de comité francisation. Il en ressort qu'en décembre 2001 (au moment de la collecte des données), le comité de francisation était actif dans seulement 18,8 % des grandes entreprises et qu'il y a un important travail à faire pour réactiver ces comités et susciter la participation de leurs membres, que ce soit les représentants de la direction, ceux des travailleurs non syndiqués comme ceux des travailleurs syndiqués. On trouvera le détail de l'analyse de ces données en consultant la note de recherche intitulée *L'activité des comités de francisation ou la difficulté de passer de la théorie à la pratique.*

7) L'impact des ententes particulières sur l'utilisation du français

Par cette étude, l'Office cherche à évaluer les répercussions que les ententes particulières pour siège social ou pour centre de recherche peuvent entraîner sur l'utilisation que l'on fait du français dans le reste de l'entreprise. En fait, ces ententes permettent l'utilisation d'une autre langue que le français comme langue de travail, ce qui, selon certains, aurait un impact négatif sur l'utilisation du français. Ainsi, quatre

entrevues de groupe ont été menées auprès de travailleurs syndiqués (2 entrevues) et de travailleurs non syndiqués (2 entrevues) et quelque 90 entrevues téléphoniques ont été réalisées auprès de présidents de comité de francisation. Ces données seront analysées au cours du prochain exercice.

Commentaires : Il faut mentionner que l'ajout du mandat relatif au suivi de la situation linguistique a nécessité une révision importante de la planification des activités de recherche à l'Office. En plus de continuer les travaux déjà mentionnés, l'équipe de recherche a aussi été amenée à préparer le travail à faire dans le dossier du suivi pour les prochains exercices (rencontres avec des experts du milieu universitaire et de l'Administration). Enfin, deux groupes de travail, un sur la qualité et la maîtrise du français et un autre sur les attitudes et les comportements des groupes linguistiques ont aussi été constitués pour aider l'Office à mieux définir les recherches à réaliser dans ces domaines au cours des prochains exercices.

Objectif 19

Analyser les compétences linguistiques exigées à l'embauche, à la mutation et à la promotion du personnel dans les entreprises de la région montréalaise.

Indicateur : État d'avancement de la recherche sur les compétences linguistiques exigées.

Résultats : Dans le contexte de cet objectif, une étude portant sur les exigences linguistiques à l'embauche, notamment dans les offres d'emploi publiées dans *La Presse*, *Le Journal de Montréal* et *The Gazette* a été mise sur pied. Les informations tirées d'un échantillon de journaux (entre décembre 1999 et novembre 2000) ont été codifiées et saisies. De l'analyse des données colligées, il ressort qu'il y a peu d'exigences linguistiques précises dans les offres d'emploi des quotidiens montréalais, plus particulièrement en ce qui au trait au bilinguisme. Par ailleurs, cette étude, bien que limitée, est intéressante à certains égards, car elle révèle que les exigences linguistiques varient selon les quotidiens, selon la région où le poste est à pourvoir et selon le secteur d'activité. On trouvera le détail de cette analyse dans la note de recherche intitulée *Les exigences linguistiques dans les offres d'emploi de trois quotidiens de Montréal – décembre 1999 à novembre 2000* qui sera publiée au cours du prochain exercice.

QUATRIÈME PARTIE

Réalisations de l'Office par rapport à la Déclaration de services aux citoyens

Cette partie du rapport annuel de gestion de l'Office québécois de la langue française traite des résultats atteints en regard de la Déclaration de services aux citoyens où les principaux produits et services de l'Office sont présentés, où on indique comment accéder à ces produits et services et où on fait état des engagements de l'Office en la matière.

Les produits et services présentés satisfont généralement bien les citoyens, du moins si l'on se base sur l'utilisation qu'ils en font. Outre *Le français au bureau*, qui constitue toujours le produit vedette de l'organisme selon le registre des ventes des Publications du Québec, il importe de rappeler le nombre de recherches faites dans le GDT (voir résultats obtenus à l'orientation 2) ainsi que dans la BDL.

Les engagements de l'Office ont été revus et mis à jour en cours d'exercice, et ce, pour tenir compte des nouveaux mandats qui lui ont été attribués en octobre 2002, notamment celui d'assurer le respect de la loi.

En plus des renseignements qu'il est possible de trouver dans son site Web, qui est d'ailleurs beaucoup fréquenté (en moyenne 76 345 visites par mois), l'organisme a offert un service personnalisé et instantané de renseignements généraux sur la Charte de la langue française et ses règlements à 2347 citoyens ou personnes morales provenant principalement du Québec (85 %).

Outre cela, l'Office québécois de la langue française assure une assistance-conseil en matière de francisation des milieux de travail et en matière de francisation des technologies de l'information aux entreprises de cinquante personnes ou plus établies au Québec, ainsi qu'aux organismes de l'Administration. Cette assistance est offerte par les conseillers et conseillères en francisation et les spécialistes en technologies de l'information qui, au besoin et sur rendez-vous, vont rencontrer les dirigeants et les responsables de la francisation dans les milieux de travail. L'Office québécois de la langue française a permis, grâce à son service d'assistance-conseil en matière de francisation, de faire évoluer la situation linguistique dans 656 entreprises. Pour ce faire, il les a assistées dans la production de leur analyse linguistique, dont 352 ont été reçues au cours de

l'exercice 2001-2002, dans l'élaboration d'un programme de francisation, dont 58 ont été approuvés, et dans la correction de certaines situations jugées non conformes, ce qui a donné lieu à la délivrance de 246 certificats de francisation. Tout cela, sans compter les actions menées dans les 235 entreprises invitées à présenter, conformément à l'article 146 de la Charte, un rapport triennal sur l'évolution de l'utilisation du français qui a entraîné ou entraînera, dans un certain nombre d'entreprises, la présentation d'un plan de redressement.

Pour ce qui a trait au traitement des plaintes pour non-respect des dispositions de la loi, dossier qui a été transféré à l'Office en octobre 2002, une étude a été nécessaire avant d'en arriver à prendre des engagements réalistes au début de l'exercice 2003-2004, engagements dont l'Office sera en mesure de rendre compte pour le prochain exercice. Des indicateurs devront dès lors être élaborés.

L'assistance terminologique et linguistique personnalisée offerte au moyen des consultations terminologiques et linguistiques a porté sur 5553 questions traitées (objectif 8). De ces questions, 5050 ont reçu une réponse immédiate, soit 94 %. Dans les autres cas, il est prévu de fournir une réponse dans un délai de 24 heures, cet indicateur n'est actuellement pas disponible, mais nous comptons l'élaborer pour la reddition de comptes du prochain exercice.

Parmi les produits et services terminologiques et linguistiques offerts par l'Office, *Le grand dictionnaire terminologique* est sans contredit le produit le plus consulté (35 900 000 recherches comptabilisées au cours de l'exercice). L'engagement de l'Office en regard de ce produit est de deux ordres : il doit le mettre à jour mensuellement et l'enrichir de termes nouveaux ou le corriger et le mettre à jour. En fait, l'enrichissement du GDT, sa correction et sa mise à jour doivent être vus comme un processus réalisé tout au long de l'exercice (voir objectif 5), dont les internautes peuvent bénéficier au moment des mises à jour mensuelles.

Quant aux demandes adressées à @ssisterme, elles ont dépassé les capacités de l'Office à assurer un service de qualité selon les engagements pris lors du précédent exercice. Selon l'objectif 7, 1840 demandes à @ssisterme ont pu être réglées dans un délai de 5 jours ouvrables, alors que l'objectif était de 2000. Pour mieux circonscrire la demande, il a été décidé, pour le prochain exercice, de restreindre le service aux demandes provenant de journalistes, de représentants d'entreprises assujetties au processus de francisation et d'employés de l'Administration.

En outre, l'Office offre à la population une aide instantanée et gratuite, 24 heures sur 24, 7 jours sur 7, grâce au Téléphone linguistique, à la Banque de dépannage linguistique et au *Grand dictionnaire terminologique*. Enfin, il met à sa disposition une boîte vocale interactive accessible en tout temps pour aider les citoyens à accéder aux principaux services offerts.

Enfin, dans le but d'améliorer constamment ses services, l'Office procède, année après année, à l'évaluation de quelques-uns de ses produits et services (voir section 2.5). Et comme promis dans le Rapport annuel de gestion 2001-2002 de l'Office, un mécanisme de traitement des plaintes a aussi été mis en place au début de l'exercice. Pour l'appuyer, une Politique de traitement des plaintes, critiques, félicitations et commentaires des citoyens et citoyennes sur les services offerts par l'Office québécois de la langue française a été adoptée par la direction de l'Office, le 29 novembre 2002.

Le principe général à la base de cette politique est le suivant : le traitement des plaintes, des critiques, des félicitations et des autres commentaires de même que celui de l'information qui en découle contribuent à l'amélioration des services de l'Office, sur le plan de l'organisation du travail, sur le plan des pratiques administratives et sur le plan des comportements des membres du personnel. Il s'agit d'une préoccupation, voire d'une priorité, de l'organisme, comme l'affirme le texte de la politique. Or, pour les besoins de la cause, dans ce même document, on entend par :

> **Plainte :** l'expression, écrite ou verbale, d'une insatisfaction de la part d'une personne qui se croit lésée dans la prestation de services de l'Office et qui réclame expressément auprès de la direction une rectification ou une intervention destinée à corriger la situation dénoncée (manque de communication, dysfonctionnement, mauvaise coordination des services, application tatillonne des normes, iniquité, comportements inappropriés de la part du personnel);
>
> **Critique :** l'expression, écrite ou verbale, d'une insatisfaction, portant un jugement défavorable sur des services offerts par l'Office ou sur l'exécution du mandat de l'organisme;
>
> **Félicitations :** compliments, éloges adressés à l'Office ou à son personnel dans le but de souligner le bon travail accompli ;
>
> **Commentaire :** message formulé à l'Office dans le but de fournir à l'organisme une information, un renseignement, une observation, une remarque, une suggestion, une recommandation, un conseil, une proposition, un avis ou une opinion.

NOMBRE DE PLAINTES, CRITIQUES, FÉLICITATIONS ET COMMENTAIRES EN 2002-2003

Plaintes	Critiques	Félicitations	Commentaires	**Total**
4	419	615	1484	**2522**

Ainsi, parmi les 2522 messages reçus, 423 (4+419) sont jugés négatifs, 615 positifs et 1484 neutres. Les 4 plaintes déposées en 2002-2003, qui ont été traitées par le responsable de la gestion des plaintes, portaient sur les sujets suivants :

- manque de courtoisie de la part de membres du personnel (2);
- coût (5 $) des consultations personnalisées (2 plaintes non recevables).

En ce qui concerne le manque de courtoisie de la part de membres du personnel, une des deux plaintes a mis en relief un problème de signalisation dans les bureaux de l'Office à Montréal, ce qui a amené l'organisme à prendre immédiatement les dispositions pour corriger la situation. Cet incident a également fourni l'occasion de rappeler à tout le personnel qu'il est impératif, dans un contexte de prestation de services aux citoyens, de demeurer toujours courtois à leur égard. Quant à l'autre plainte relative à la courtoisie à l'égard de la clientèle, elle a finalement donné suite à une action qui a satisfait le client.

Pour ce qui est des consultations personnalisées, dont le tarif est fixé à 5 $, ces plaintes doivent être qualifiées de non recevables, puisque ce service n'est plus offert gratuitement depuis plusieurs années à la suite de compressions budgétaires importantes et d'un recentrage de l'organisme.

Le nombre de critiques reçues (419), quant à lui, peut paraître disproportionné par rapport au nombre de plaintes recevables (2), mais cela trouve son explication dans les définitions des termes plainte et critique retenues par l'Office. L'option choisie pour faire le partage des messages négatifs à l'égard des services de l'Office oblige évidemment l'organisme à porter une attention toute particulière aux critiques reçues, lesquelles ont touché particulièrement en 2002-2003 les points suivants :

- les difficultés qu'ont éprouvées plusieurs internautes en tentant d'accéder à la nouvelle version du GDT, en ligne depuis janvier 2003 (officiellement depuis le 10 mars 2003), ainsi que des reproches concernant certains aspects reliés à l'interface, dont plusieurs ont été corrigés depuis, exception faite du GDT EXPRESS qui a été définitivement abandonné, au grand regret de plusieurs utilisateurs;
- la tarification (5 $) du service des consultations téléphoniques et la difficulté à joindre ce service;
- différentes critiques relatives au service @ssisterme du GDT et à celui de la Banque de dépannage linguistique (BDL).

Quant aux 615 félicitations et 1484 commentaires reçus, ils portent en général sur la satisfaction des clients à l'égard des différents produits et services de l'Office, particulièrement le GDT, @ssisterme, la BDL et le site Web de l'Office.

CINQUIÈME PARTIE

Application des obligations législatives ou gouvernementales

Cette partie du rapport annuel de gestion fait état des obligations législatives ou gouvernementales dont l'Office doit rendre compte.

5.1 Politique linguistique de l'Office

Le comité de la politique linguistique de l'Office est composé des trois directeurs de l'Office et du directeur général de la Commission de toponymie, auxquels il faut ajouter, depuis le 1er octobre 2002, le directeur par intérim du traitement des plaintes, en raison de la fusion intervenue à cette date entre l'Office de la langue française (OLF) et la Commission de protection de la langue française (CPLF) qui a entraîné la création de l'Office québécois de la langue française (OQLF). Le comité a tenu deux réunions au cours de l'exercice. Les objectifs poursuivis visaient, d'une part, à s'assurer que l'Office, dans la mise en œuvre de sa politique, respecte intégralement l'esprit et la lettre de la Politique gouvernementale relative à l'emploi et à la qualité de la langue française dans l'Administration et, d'autre part, à poursuivre les actions qui ont été entreprises pour veiller sur le statut et la qualité du français dans l'ensemble de ses activités internes et externes.

En 2002-2003, l'Office a procédé à une révision de sa politique linguistique, pour tenir compte notamment de l'entrée en vigueur de la Loi modifiant la Charte de la langue française (projet de loi nº 104), qui, comme on l'a indiqué plus haut, a fusionné les organismes le 1er octobre 2002. Cette loi a également réduit les délais applicables à la francisation des entreprises, ce qui entraînait des modifications de concordance au texte de la politique. Par ailleurs, d'autres changements avaient pour but de préciser l'application de la politique en ce qui a trait à la révision linguistique obligatoire des textes officiels et à la présentation du site Web de l'Office.

La structure de prévention qui a été mise en place pour faire en sorte que les produits et services mis à la disposition du personnel de l'Office respectent les exigences de la Charte de la langue française et de la politique linguistique gouvernementale a continué de donner de bons résultats au cours de l'exercice, et les problèmes relatifs à l'étiquetage des nouveaux appareils téléphoniques ont pu être réglés. On a dénombré très peu de cas de non-conformité et on a obtenu des fournisseurs et des distributeurs les correctifs demandés dans le cas des produits

qui ont été retournés ou déclarés non conformes, selon la directive du Secrétariat du Conseil du trésor sur le contrôle de la conformité des acquisitions (2000-09-22).

5.2 Protection des renseignements personnels

L'Office québécois de la langue française résulte de la fusion de l'Office de la langue française et de la Commission de protection de la langue française survenue le 1er octobre 2002. Ainsi, le nouvel Office n'a pas à refaire les étapes franchies par chacun des anciens organismes et peut bénéficier des diverses études commandées sur les validations de conformité.

En regard de la Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels, l'Office continue à gérer les dossiers de son personnel ainsi que les dossiers d'examens de français reliés aux ordres professionnels. À ces deux dossiers contenant déjà des renseignements nominatifs s'ajoute maintenant celui du traitement des plaintes provenant de l'ancienne Commission de protection de la langue française. Les dossiers de plaintes ont nettement augmenté le nombre de renseignements nominatifs détenus par l'Office. Cela a amené l'organisme à travailler à l'implantation d'un rapport portant sur la révision du processus du traitement des plaintes et à s'assurer que l'ouverture à un plus grand nombre de personnes du système informatisé des plaintes se fera dans le respect de la loi.

Dans un récent rapport, l'Office a analysé et vérifié toutes les dispositions de conformité de la Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels applicables à sa mission. Le rapport traite du dossier des enquêtes et des inspections, de celui du personnel de l'Office et de celui des examens de français. On en arrive à la conclusion que tout n'a pas été fait comme il était prévu, mais il ne semble pas que l'organisme contrevienne à la loi.

Un comité de protection des renseignements personnels est déjà constitué à l'Office. En plus du répondant et du responsable, il est formé de cinq (5) autres membres. Les personnes à la retraite ou devant quitter sous peu seront remplacées. Le plan d'action sur la protection des renseignements personnels devra être adapté aux nouveaux besoins de l'Office québécois de la langue française. Une déclaration de renseignements personnels devra être élaborée, les calendriers de conservation nécessaires devront être établis pour éviter l'application pure et simple de l'article 73 de la Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels. De plus, toutes les ententes et tous les contrats avec les tiers devront s'effectuer conformément à l'article 67 de cette loi. Enfin, il est nécessaire de continuer à sensibiliser le personnel et les gestionnaires de l'Office.

L'Office entend se doter de divers documents et directives. La « Déclaration de discrétion » ou l'« Engagement de confidentialité » devront être signés par tous les employés et mandataires contractuels. En plus, l'organisme compte améliorer ou concevoir les directives suivantes :

- Directive sur les sondages réalisés par l'OQLF;
- Directive sur l'utilisation et la gestion du courriel;
- Directive sur la destruction des documents renfermant des renseignements confidentiels et personnels;
- Directive sur la transmission des renseignements confidentiels ou personnels par télécopieur;
- Directive sur la gestion des dossiers contenant des renseignements personnels à caractère médical.

S'il reste encore un certain nombre d'actions à mener pour améliorer la gestion de ce dossier, il importe tout de même d'affirmer que, grâce à la collaboration de son personnel et de ses gestionnaires, l'Office a maintenant les moyens nécessaires pour assurer la protection des renseignements confidentiels dans sa mission au sein de l'État québécois.

5.3 Politique gouvernementale relative à l'emploi et à la qualité de la langue française dans l'Administration

Le point 30 de la politique linguistique gouvernementale prévoit que l'Office doit faire état de l'application de cette politique dans son rapport annuel.

En ce qui a trait aux politiques linguistiques, tous les ministères et les organismes sélectionnés (72) ont soumis à l'Office, pour examen, leur projet de politique linguistique, et l'Office a transmis un avis pour chacune de ces demandes, conformément au point 27 de la politique linguistique gouvernementale. Au 31 mars 2003, 98,6 % des ministères et organismes sélectionnés avaient approuvé leur politique linguistique et entrepris sa mise en application. La Société Innovatech du Grand Montréal est le seul organisme qui n'avait pas encore approuvé sa politique linguistique à cette date.

Au cours de l'exercice 2002-2003, une étude concernant la langue des formulaires (imprimés et électroniques) utilisés dans l'Administration a également été amorcée. Ses résultats seront publiés dans le prochain rapport annuel de gestion.

Pour faciliter l'application du point 4 de la politique linguistique gouvernementale qui demande que l'Administration accorde une attention constante à la qualité du français, l'Office a également poursuivi le développement d'un intranet linguistique, lequel se fait avec la participation d'une quinzaine de représentantes

et de représentants de ministères et d'organismes réunis en un comité d'orientation. Cet intranet regroupe un ensemble de ressources linguistiques de consultation facile mis à la disposition de toute l'administration québécoise.

5.4 Responsabilité de l'Office en matière de connaissance du français des membres des ordres professionnels

L'Office a la responsabilité d'administrer les examens que doivent passer les futurs membres des 44 ordres professionnels du Québec pour obtenir le permis d'y exercer leur profession. Au cours de l'exercice 2002-2003, il y a eu 146 séances d'examen auxquelles se sont présentées 927 personnes. De ce nombre, 37,5 % ont réussi l'examen et ont donc obtenu, de la part des ordres professionnels intéressés, un permis permanent leur permettant d'exercer leur profession au Québec. De plus, les candidats peuvent recevoir orientation et conseil sur les cours de français offerts par divers établissements d'enseignement du Québec. Les candidats, qui ont échoué, peuvent également recevoir de la rétroaction sur leur examen, s'ils en font la demande. Au cours de l'année, 235 personnes ont bénéficié de ce service offert gratuitement par l'Office.

L'Office évalue aussi la connaissance du français des personnes que prévoient embaucher les ministères ou les organismes de l'administration québécoise ou qui pourraient y être mutées ou promues suivant les dispositions des articles 20 et 23 de la Charte. Il y a ainsi eu 12 séances d'examen à l'intention de 21 personnes, dont 71,4 % ont réussi.

De plus, conformément à une entente entre, d'une part, l'Office, et, d'autre part, la Société de l'assurance automobile du Québec et le Bureau du taxi de la Communauté urbaine de Montréal, deux personnes se sont présentées à l'examen de français, l'une d'entre elles a réussi.

Outre l'évaluation de la connaissance du français, l'Office a aussi le mandat d'autoriser les ordres professionnels à renouveler les permis temporaires qu'ils accordent, pour une période d'un an, aux personnes qui ont obtenu à l'extérieur du Québec le diplôme les rendant aptes à pratiquer leur profession.

Ces permis sont renouvelables au maximum trois fois et, chaque fois, l'Office doit évaluer si l'intérêt public le justifie. En effet, pendant toute la période où une personne est titulaire d'un permis temporaire, soit au total une période de quatre ans, elle ne répond pas aux exigences de connaissance du français que la Charte impose pour être membre permanent d'un ordre. Au cours de l'année, 72 demandes de renouvellement ont été soumises à l'Office qui a autorisé le renouvellement de 69 permis temporaires.

Voici la répartition des demandes par ordre professionnel :

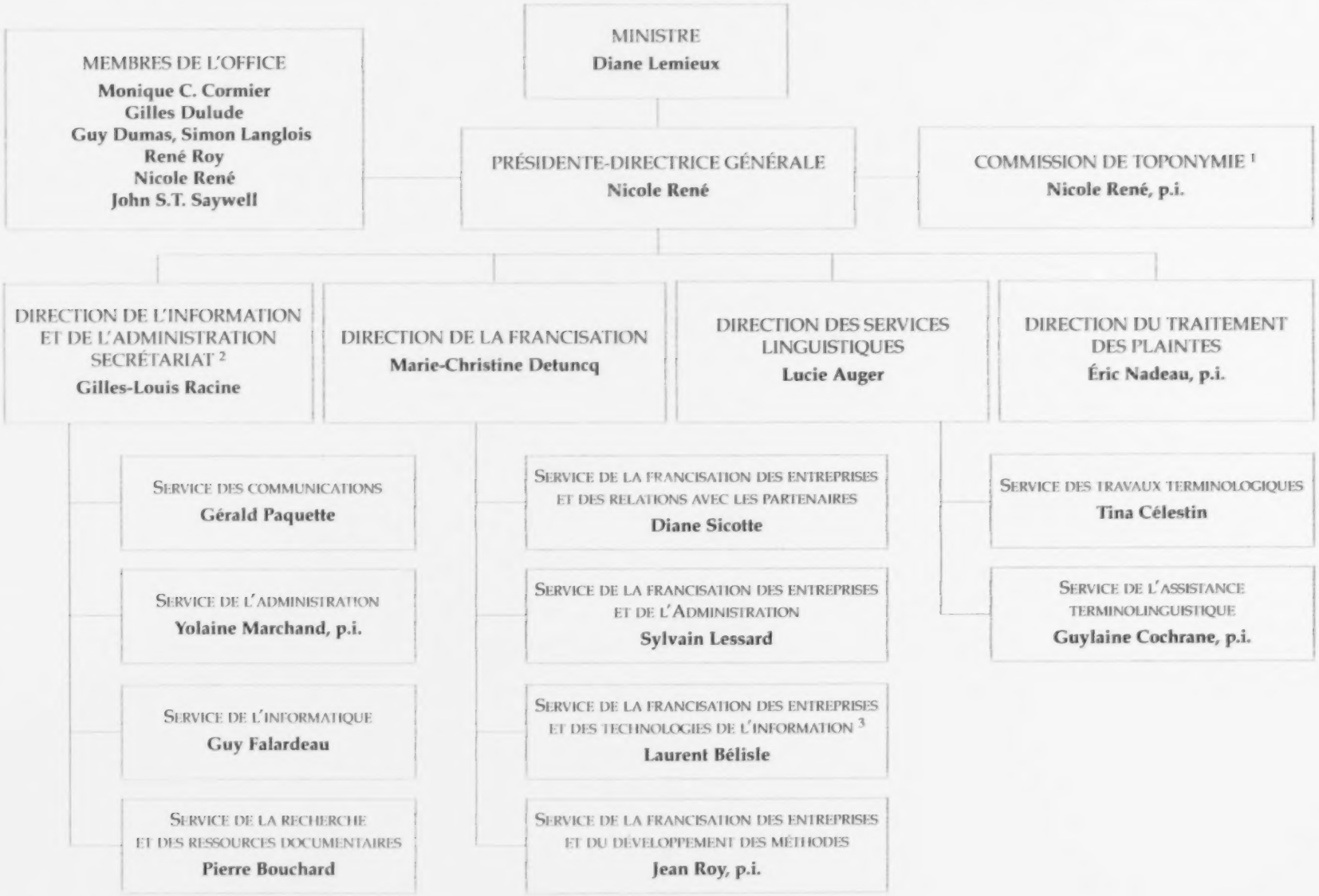
- Ordre professionnel des infirmières et infirmiers du Québec : ..... 34 (2 refus)
- Ordre professionnel des médecins du Québec : 16
- Ordre professionnel des dentistes : 4
- Ordre professionnel des chimistes : ..... 4 (1 refus)
- Ordre professionnel des ingénieurs du Québec : 3
- Ordre professionnel des physiothérapeutes : 3
- Ordre professionnel des ergothérapeutes : 2
- Ordre professionnel des infirmières et infirmiers auxiliaires : 2
- Ordre professionnel des médecins vétérinaires : 2
- Ordre professionnel des hygiénistes dentaires : 1
- Ordre professionnel des technologues en radiologie du Québec : ... 1

L'Office a également autorisé la délivrance de deux permis restrictifs.

5.5 Actions réalisées à la suite du rapport du Vérificateur général sur la qualité de l'information sur la performance

À la suite du rapport du Vérificateur général sur la qualité de l'information sur la performance, l'Office québécois de la langue française, qui faisait partie de l'échantillon de ministères et d'organismes retenus pour l'étude, a donné suite à la plupart des recommandations contenues dans le rapport. Ces recommandations portaient notamment sur les liens à établir entre les indicateurs et la mission, sur l'explication des écarts significatifs, sur les stratégies à prévoir pour consolider la performance, sur les relations à faire entre les résultats obtenus et les faits ou événements susceptibles de les influencer et sur la nécessité de comparer les résultats de l'année à ceux des exercices précédents toutes les fois que les données le permettent.

Organigramme de l'Office québécois de la langue française (au 31 mars 2003)



[1] Rattachée administrativement à l'Office.
[2] Le service juridique, la coopération internationale et l'administration des examens de français pour les membres des ordres professionnels relèvent du Secrétariat.
[3] Ce service dont l'effectif se trouve principalement à Montréal compte aussi du personnel à Chicoutimi, Hull, Québec, Rimouski, Rouyn-Noranda, Sherbrooke et Trois-Rivières.

Office québécois
de la langue
française
Québec